



Tarion Warranty Corporation

Rapport spécial de la vérificatrice générale de l'Ontario – 30 octobre 2019

Pourquoi avons-nous effectué cet audit?

- En 2018, le Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative a adopté une motion demandant à notre Bureau de mener un audit de l'optimisation des ressources de Tarion Warranty Corporation (Tarion) à la suite des critiques accrues du public à l'égard de cette société.
- Nous voulions déterminer dans quelle mesure Tarion s'était acquittée de son mandat de réglementer les constructeurs d'habitations et de veiller à ce que

Pourquoi est-ce important?

- En 2018, environ 60 000 logements neufs ont été construits dans la province. Une surveillance efficace des constructeurs d'habitations peut protéger les acheteurs de logements neufs contre les défauts et améliorer la qualité des logements bâtis en Ontario.
- L'achat d'un logement est habituellement le plus gros achat que la plupart des gens feront au cours de leur vie. Il peut être très difficile pour les propriétaires de faire affaire avec des constructeurs qui refusent

Constataions

- La majorité des acheteurs de logements neufs et leurs constructeurs règlent la plupart des problèmes sans que Tarion ait à intervenir.
- Tarion a rejeté des milliers de demandes d'aide des propriétaires parce qu'ils n'avaient pas respecté ses délais serrés. La plupart des défauts sont couverts par la garantie pendant la première année d'occupation. Les propriétaires peuvent demander de l'aide à Tarion en présentant un formulaire, mais seulement au cours des 30 premiers jours ou des 30 derniers jours de cette première année. Entre 2014 et 2018, Tarion a refusé d'aider environ 9 700 personnes qui n'avaient pas présenté leurs demandes au cours d'une des 2 périodes de 30 jours. Environ 1 300 de ces demandeurs avaient dépassé le délai d'une seule journée.
- Tarion a continué de délivrer des permis aux constructeurs dont les antécédents en matière de garantie laissaient à désirer. Les constructeurs qui refusaient d'honorer certaines de leurs garanties, ce qui obligeait Tarion à verser une indemnité aux propriétaires ou à prendre des dispositions pour faire corriger le défaut, n'avaient généralement pas de mal à renouveler leurs permis.
- Tarion donnait trop de chances aux constructeurs de corriger les défauts avant d'intervenir. Les propriétaires pouvaient attendre jusqu'à 18 mois avant d'obtenir l'aide de Tarion pour faire corriger un défaut sous garantie.
- Les deux tiers des employés de Tarion qui inspectent les défauts et déterminent si les constructeurs auraient dû les réparer sous garantie ne possédaient pas les qualifications requises, comme la certification du Code du bâtiment de l'Ontario.
- L'Ontario Builder Directory, un répertoire en ligne tenu à jour par Tarion, ne fournit pas aux acheteurs potentiels de logements neufs des renseignements complets sur les constructeurs qui ont des antécédents médiocres en matière de garantie. Des renseignements essentiels, comme les infractions au Code du bâtiment de l'Ontario et les condamnations antérieures pour construction illégale de logements, ne figurent pas dans le répertoire.
- Les cadres supérieurs de Tarion ont reçu des primes représentant de 30 % à 60 % de leurs salaires annuels pour avoir augmenté les bénéfices et réduit au minimum les indemnités versées aux propriétaires qui avaient demandé l'aide de Tarion.
- Le processus de Tarion et les lois actuelles de l'Ontario qui visent à freiner ou à décourager la construction illégale de logements ont une efficacité limitée. En conséquence, au cours des 10 dernières années, Tarion a versé environ 19,8 millions de dollars à des propriétaires de logements neufs pour couvrir le coût des réparations de 869 logements construits illégalement.
- Au cours des 10 dernières années, Tarion a versé environ 127 millions de dollars aux propriétaires de logements

Conclusions

- Les processus de Tarion n'aident pas toujours les acheteurs de logements neufs à résoudre leurs différends avec les constructeurs et ne font pas toujours en sorte que les constructeurs honorent leurs garanties obligatoires.
- Tarion n'assurait pas une surveillance rigoureuse des constructeurs pour s'assurer qu'ils exercent toujours leurs activités avec compétence et intégrité. Certains constructeurs ont réussi à renouveler leurs permis malgré un comportement problématique et, dans certains cas, sans avoir remboursé à Tarion les coûts engagés pour corriger les défauts.
- Jusqu'à récemment, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs n'assurait pas une surveillance efficace de Tarion pour veiller à ce qu'elle remplisse son mandat d'aider les acheteurs de logements neufs.

Consultez le site www.auditor.on.ca pour lire le rapport

 @OntarioAuditor