



# Communiqué

Pour diffusion immédiate

30 octobre 2019

## D'après la vérificatrice générale, les processus complexes et confus de Tarion ont laissé certains propriétaires sans défense

(TORONTO) Tarion Warranty Corporation (Tarion) a rejeté des milliers de demandes d'aide présentées par des propriétaires de logements neufs pour régler des différends avec leurs constructeurs concernant des défauts parce que les propriétaires ne pouvaient pas s'y retrouver dans les processus restrictifs de Tarion. C'est ce que la vérificatrice générale Bonnie Lysyk a déclaré dans un rapport spécial publié aujourd'hui.

« Nous avons constaté que la forte présence de constructeurs d'habitations au sein du conseil d'administration de Tarion, combinée à l'exigence interne de Tarion de consulter l'Ontario Home Builders' Association avant d'apporter toute modification proposée à ses règlements, a créé un déséquilibre favorisant les intérêts des constructeurs par rapport à ceux des propriétaires », a déclaré Mme Lysyk après le dépôt de son rapport spécial à l'Assemblée législative.

Mme Lysyk a ajouté : « En général, les propriétaires et les constructeurs règlent la plupart des problèmes sans que Tarion ait à intervenir. Cependant, lorsque les constructeurs n'honorent pas leurs garanties, il peut être très difficile et fastidieux pour les propriétaires de composer avec les processus de Tarion. »

Le rapport spécial fait suite à une motion adoptée l'an dernier par le Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative, qui demandait au Bureau de la vérificatrice générale de mener un audit de l'optimisation des ressources de Tarion. La vérificatrice générale a reçu le pouvoir de réaliser des audits de l'optimisation des ressources de Tarion en décembre 2017.

En vertu de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* (la Loi), les constructeurs doivent fournir des garanties couvrant les matériaux et la qualité d'exécution des logements qu'ils construisent pendant une période pouvant aller jusqu'à sept ans. Le coût de ces garanties est habituellement pris en compte dans le prix de vente. Tarion a la responsabilité de délivrer des permis aux constructeurs et d'accorder une aide financière ou de faire faire des réparations lorsque les constructeurs n'honorent pas leurs garanties aux acheteurs de logements neufs.

La vérificatrice générale a notamment constaté ce qui suit :

- **Tarion a rejeté des milliers de demandes d'aide de la part de propriétaires qui n'ont pas respecté les délais serrés de Tarion :** Les acheteurs de logements neufs qui ne peuvent obtenir satisfaction auprès de leur constructeur au cours de la première année d'occupation peuvent demander à Tarion d'intervenir en présentant un formulaire – mais seulement au cours des 30 premiers jours ou des 30 derniers jours de cette première année d'occupation (sauf en cas d'urgence). Entre 2014 et 2018, Tarion a refusé environ 9 700 demandes d'aide qui n'avaient pas été soumises au cours d'une de ces 2 périodes de 30 jours.
- **Le processus de Tarion faisait en sorte qu'il pouvait s'écouler 18 mois avant que l'acheteur d'un logement neuf soit indemnisé pour un défaut du constructeur :** Lorsque Tarion accepte une demande d'aide de l'acheteur d'un logement neuf durant la première période de 30 jours, elle peut accorder jusqu'à 180 jours au constructeur pour corriger un défaut. Le même délai maximal de 180 jours s'applique à une demande acceptée durant les 30 derniers jours de la première année d'occupation. Tarion pourrait donc prendre 18 mois pour faire corriger un défaut présent dans le logement dès le début ou pour indemniser le propriétaire en conséquence.

- **L'information fournie par Tarion pouvait semer la confusion chez les propriétaires au sujet du rôle de Tarion :** La trousse d'information de Tarion qui est remise aux propriétaires donne la fausse impression que c'est Tarion, plutôt que le constructeur, qui fournit la garantie. Même le nom « Tarion Warranty Corporation » prête à confusion et pourrait amener certaines personnes à croire à tort qu'elles perdent leurs droits de garantie si elles ne respectent pas les échéances de Tarion.
- **La haute direction de Tarion a été récompensée pour avoir augmenté les bénéfiques et avoir réduit au minimum les paiements versés aux propriétaires :** Les primes versées aux cadres supérieurs, qui représentaient entre 30 % et 60 % de leurs salaires annuels, étaient fondées en partie sur l'augmentation des bénéfiques, une approche qui semble mieux adaptée à une entreprise à but lucratif du secteur privé qu'à une société sans but lucratif chargée par le gouvernement de protéger les consommateurs.
- **Tarion a continué de délivrer des permis aux constructeurs qui n'avaient pas honoré leurs garanties dans le passé :** Les constructeurs qui refusaient d'honorer certaines de leurs garanties, ce qui obligeait Tarion à verser une indemnité aux propriétaires, n'avaient généralement pas de mal à renouveler leurs permis sans avoir à rembourser Tarion. Dans les rares cas où des permis ont été révoqués, certains constructeurs ont pu continuer de bâtir des logements en créant une nouvelle entreprise – et en obtenant un nouveau permis de Tarion – ou en établissant un partenariat avec une entreprise existante.

M<sup>me</sup> Lysyk a indiqué que la province avait déjà pris certaines mesures pour accroître la surveillance de Tarion, mais qu'il reste encore du travail à faire, comme le souligne le rapport spécial, pour s'assurer que Tarion respecte l'esprit et l'objet de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*.

« Nous avons bénéficié de la pleine collaboration de Tarion durant nos travaux, et celle-ci a accepté de mettre en œuvre nos recommandations. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a également confirmé qu'il surveillerait la situation de près pour s'assurer que les recommandations sont effectivement mises en œuvre. »

Renseignements :  
Bonnie Lysyk  
Vérificatrice générale  
(416) 327-1326

Consultez le site [www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca) pour lire le rapport

 @OntarioAuditor

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario est un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui mène des audits de l'optimisation des ressources et des audits financiers du gouvernement provincial et de ses ministères et organismes. Il audite également les organismes du secteur parapublic qui reçoivent un financement provincial. Sa vision est d'offrir une valeur et un niveau d'assurance exceptionnels aux députés à l'Assemblée législative, au Comité permanent des comptes publics et à l'ensemble de la population ontarienne en faisant un travail de haute qualité qui favorise la responsabilisation, l'optimisation des ressources et une gouvernance efficace dans le secteur public de l'Ontario.