

Audit de performance

Office de réglementation de la construction des logements

// Rapport de l'auditeur indépendant



Bureau du
vérificateur général
de l'Ontario

RAPPORT SPÉCIAL 2025

Table des matières

1.0 L'audit en bref	2
// Pourquoi nous avons effectué cet audit	2
// Nos constatations	3
// Notre conclusion	6
2.0 Contexte	7
2.1 Aperçu	7
2.2 Lois et règlements	8
2.3 Délivrance de permis au constructeur et au vendeur	9
2.4 Surveillance et application de la loi	13
2.5 Mesure du rendement et rapports publics	15
3.0 Objectif et étendue de l'audit	16
4.0 Nos constatations	17
4.1 Délivrance de permis au constructeur et au vendeur	17
4.2 Surveillance et application de la loi	33
4.3 Mesure du rendement et surveillance ministérielle	43
Recommandations et réponses de l'entité auditée	47
Critères d'audit	54
Approche d'audit	55
Opinion d'audit	56
Acronymes	57
Annexe 1 : Demande de renouvellement – Déclaration de conduite antérieure	58
Annexe 2 : Outils de conformité de l'ORCL	59
Annexe 3 : Mesures du rendement de l'ORCL 2021-2022	61



1.0 L'audit en bref

// Pourquoi nous avons effectué cet audit

- Le 1^{er} février 2021, le gouvernement de l'Ontario a désigné l'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) à titre d'organisme d'application chargé de délivrer des permis et de réglementer les constructeurs et les vendeurs de logements neufs de l'Ontario, appelés vendeurs. L'ORCL est surveillé par le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (le Ministère).
- Un logement est habituellement le plus gros achat qu'une personne fera au cours de sa vie. Les acheteurs ont pris possession de près de 60 000 nouveaux logements en 2024, à un prix moyen de plus de 790 000 \$. Les Ontariens qui achètent des logements neufs dépendent de l'application d'un cadre de réglementation efficace des constructeurs et des vendeurs de logements neufs pour protéger leur investissement.
- Nous avons effectué cet audit pour déterminer si l'ORCL délivre des permis et réglemente les constructeurs et les vendeurs de logements neufs de manière efficace afin de protéger les acheteurs.



Les acheteurs ont pris possession de près de **60 000 nouveaux logements** en 2024, à un prix moyen de plus de 790 000 \$.

// Nos constatations

L'ORCL renouvelle automatiquement les permis des titulaires de permis ayant des problèmes de conduite

- L'ORCL a automatiquement renouvelé les permis des titulaires de permis ayant un historique de problèmes de conduite, sans qu'un examen soit effectué par le personnel dans le cadre de son processus de renouvellement accéléré. L'ORCL n'avait pas mis en place de contrôles pour s'assurer qu'il vérifie ses propres données sur les plaintes et les inspections au regard des réponses des demandeurs aux questions sur leur déclaration de conduite antérieure.
- Les données sur les plaintes et les inspections de l'ORCL contredisaient les renseignements fournis par certains titulaires de permis qui ont déclaré un historique de conformité vierge. Si les données de l'ORCL avaient été prises en compte, ces titulaires de permis n'auraient pas été admissibles à un renouvellement accéléré.

» Recommandation 1


Depuis sa création, l'ORCL a approuvé des permis sans condition pour plus de 99 % des 2 042 demandeurs dont les cotes de crédit n'ont pas atteint le seuil fixé par l'ORCL

- Le processus d'évaluation de l'ORCL est insuffisant pour se former une opinion sur la question de savoir si l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que le demandeur soit financièrement responsable dans la conduite de ses activités. Ces dernières années, on a observé des indices d'un risque financier accru dans le secteur de la construction de logements neufs, comme un nombre croissant de cas d'insolvabilité de titulaires de permis et de paiements de réclamations par Tarion pour des remboursements de dépôts.
- L'ORCL s'appuie principalement sur un seul indicateur, une cote de crédit, pour évaluer la situation financière des demandeurs de permis. L'ORCL établit un seuil pour les cotes de crédit des demandeurs. Si la cote du demandeur est supérieure au seuil, le demandeur satisfait aux exigences financières.
- Si le demandeur n'atteint pas le seuil relatif à la cote de crédit de l'ORCL, le registrateur adjoint en second (RAS) responsable de la délivrance des permis détermine si l'exigence relative à la responsabilité financière est respectée. L'ORCL n'a pas de lignes directrices sur ce qui constitue une réussite ou un échec pour cet examen du RAS. La décision du RAS est prise au cas par cas.

- Depuis le début des activités de l'ORCL, 2 042 (7 % de toutes les demandes) comportaient une cote de crédit qui n'atteignait pas le seuil relatif à la cote de crédit. L'ORCL a approuvé 2 026 de ces demandes, soit 99,2 %, sans condition. Les 16 autres demandes ont été approuvées avec conditions, et une seule comprenait des conditions relatives à la situation financière du demandeur. Ces faits remettent en question la valeur du processus d'examen du RAS dans l'évaluation de la situation financière d'un demandeur.

» Recommandation 2

ORCL ne tient pas compte de tous les renseignements financiers requis et importants sur les titulaires de permis dans ses décisions de délivrance de permis

- Pour les nouveaux permis et les renouvellements de permis, la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* (LACLN) exige que l'ORCL évalue si l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que le demandeur soit financièrement responsable dans la conduite de ses affaires en tenant compte de sa situation financière passée et actuelle, ainsi que de celle de ses dirigeants et de ses administrateurs.
- 

L'ORCL ne tient pas toujours compte des antécédents d'insolvabilité au moment d'évaluer les demandes
- L'ORCL ne tient pas compte de plusieurs sources de renseignements financiers sur les demandeurs qui pourraient appuyer l'évaluation de la situation financière et de la conduite financière des demandeurs :
 - L'ORCL n'obtient ni n'examine aucune information à jour liée à la situation financière actuelle des dirigeants et des administrateurs lorsqu'elle évalue la responsabilité financière des demandeurs, à moins que ces personnes ne soient de nouveaux clients de l'ORCL. Par conséquent, l'ORCL ne satisfait pas à ses obligations en vertu de la LACLN de manière efficace.
 - L'ORCL exige que les nouveaux demandeurs soumettent des états financiers ou une copie de leur déclaration de revenus, mais n'examine pas ou ne tient pas compte de ces renseignements.
 - L'ORCL ne tient pas toujours compte des antécédents d'insolvabilité au moment d'évaluer les demandes.

» Recommandation 2

Les activités de surveillance et d'application de la loi de l'ORCL ne sont pas proactives

- L'ORCL n'attribue pas de cote de risque aux titulaires de permis pour orienter ses activités de surveillance et d'application de la loi. L'ORCL n'effectue pas non plus de surveillance régulière et proactive en mettant l'accent sur la prévention des problèmes avant qu'ils n'aient une incidence sur les acheteurs de logement. Les inspections, les enquêtes et d'autres activités d'application de la loi sont plutôt réactives et amorcées en réponse aux plaintes reçues.
- L'ORCL n'a jamais porté d'accusations ou pris de mesures d'application liées aux exigences de la LACLN qui sont moins susceptibles d'être soulevées par des plaintes, comme celles liées à la sécurité des renseignements confidentiels ou à l'affichage bien en vue du permis de l'ORCL.

» Recommandation 5

L'ORCL a un arriéré de plus de 1 500 plaintes

- L'ORCL a vu son arriéré de plaintes non résolues contre des constructeurs et des vendeurs de logements neufs augmenter considérablement chaque année depuis sa création. L'arriéré de plaintes non résolues de l'ORCL est passé de 129 au 31 mars 2021 à 1 526 au 31 mars 2025. Il s'agit d'une hausse de plus de 1 000 %.
- L'ORCL n'a établi aucune cible ni aucun point de référence quant au délai moyen de traitement des plaintes. Nous avons obtenu les données sur les plaintes de l'ORCL et avons calculé que le temps moyen qu'il lui faut pour fermer les plaintes contre des titulaires de permis a augmenté considérablement chaque année depuis le début de ses activités en 2021, pour atteindre 419 jours en 2024-2025.
- Le temps moyen qu'il faut à l'ORCL pour fermer une plainte relative à la construction illégale contre des constructeurs non titulaires d'un permis a diminué depuis qu'il a atteint un sommet de 331 jours en 2022-2023, mais il était toujours de 232 jours, soit plus de 7,5 mois, en moyenne, en 2024-2025.

» Recommandation 6



Le nombre moyen de jours qu'il a fallu à l'ORCL pour fermer les plaintes contre des titulaires de permis était de **419** jours en 2024-2025

L'ORCL n'utilise pas les données sur les permis de construction municipaux dans le cadre de ses activités de surveillance

- L'ORCL n'utilisait pas les données sur les permis de construction municipaux pour repérer de façon proactive les constructeurs illégaux. En novembre 2023, l'ORCL a analysé les données publiques sur les permis de construction de la Ville de Kitchener à l'appui des modifications législatives proposées. Cette analyse a permis d'identifier plusieurs constructeurs qui exerçaient probablement leurs activités de façon illégale.

» Recommandation 8

// Notre conclusion

Nous avons constaté que les systèmes, les processus et les politiques de l'ORCL visant à délivrer des permis et à réglementer les constructeurs et les vendeurs de logements neufs n'étaient pas toujours efficaces pour protéger les consommateurs lors de l'achat d'un logement neuf. Par exemple :

- » L'examen par l'ORCL de la conduite antérieure et de la situation financière d'un titulaire de permis était limité au moment de l'approbation des demandes de permis, et l'ORCL a effectué une vérification limitée des renseignements fournis par un demandeur.
- » Les processus de surveillance et d'application de la loi de l'ORCL n'étaient pas proactifs ou fondés sur le risque et ne portaient pas sur la prévention. Les activités d'application de la loi étaient plutôt principalement déclenchées en réponse aux plaintes reçues.

L'ORCL ne mesurait pas ni ne rendait compte de l'efficacité des principaux aspects de sa surveillance réglementaire des constructeurs et des vendeurs de logements neufs relativement à ses activités de délivrance de permis, de surveillance et d'application de la loi de base.

Le Ministère avait mis en place certains processus pour surveiller l'ORCL et vérifier s'il réalisait son mandat d'appliquer les dispositions déléguées de la LACLN.

Nous avons constaté que les indicateurs de rendement déclarés par l'ORCL au Ministère étaient insuffisants pour lui permettre de vérifier s'il exécutait ses activités de délivrance de permis, de surveillance et d'application de la loi de base de manière efficace.

Nous avons également relevé des limites dans les rapports que le Ministère reçoit relativement aux progrès réalisés par l'ORCL à l'égard des objectifs stratégiques.

L'ORCL a souscrit à nos dix recommandations, et le Ministère a accepté, ou accepté avec conditions, trois des quatre recommandations qui lui ont été adressées.



2.0 Contexte

2.1 Aperçu

Le 1^{er} février 2021, le gouvernement de l'Ontario a désigné l'ORCL comme organisme d'application responsable de la délivrance de permis et de la réglementation des constructeurs et des vendeurs de logements neufs en Ontario. L'ORCL est responsable de l'application de la LACLN, qui a reçu la sanction royale en décembre 2017 et est entrée en vigueur le 1^{er} février 2021.

Avant l'établissement de l'ORCL, Tarion, l'organisme d'application responsable de l'administration du programme provincial de garantie des logements neufs, était également chargée d'enregistrer les constructeurs et les vendeurs de logements neufs en Ontario.

Un examen indépendant de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* (LRGLNO), 1990 et de Tarion, qui est responsable de l'administration de la LRGLNO, a été entrepris en novembre 2015 et achevé en mars 2017 par l'honorable J. Douglas Cunningham (l'examen Cunningham). L'examen de Cunningham a permis de cerner les principales préoccupations et les conflits potentiels avec le double rôle de Tarion et a mené à la recommandation de créer un organisme de réglementation distinct pour surveiller la réglementation des constructeurs et des vendeurs de logements, et le gouvernement a créé l'ORCL.

Au 31 mars 2025, l'ORCL comptait 70 employés et surveillait 7 232 constructeurs et vendeurs de logements neufs titulaires d'un permis. L'ORCL finance principalement ses activités à même les frais qu'il perçoit auprès des titulaires de permis et ne reçoit aucun financement gouvernemental. Au cours de l'exercice 2024-2025, les revenus de l'ORCL ont totalisé 11,9 millions de dollars et ses dépenses ont atteint 15,1 millions de dollars; il fonctionnait en situation déficitaire.

L'ORCL relève du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (le Ministère), qui surveille l'ORCL et contrôle son rendement pour s'assurer qu'il s'acquitte de son mandat. Le conseil d'administration de l'ORCL rend compte au Ministre par l'entremise du président du conseil d'administration. Une entente administrative signée en janvier 2021 décrit les rôles et responsabilités du Ministre, du Ministère, de l'ORCL et du conseil d'administration de l'ORCL.

2.2 Lois et règlements

La LACLN et ses règlements établissent le pouvoir de l'ORCL de réglementer les constructeurs et les vendeurs de logements neufs, en particulier ses pouvoirs en matière de délivrance de permis, d'imposition de sanction disciplinaire, d'inspection, d'enquête et d'application de la loi. Dix règlements ont été pris en vertu de la LACLN, y compris ceux liés aux sanctions administratives, au Code de déontologie, aux demandes de permis et aux addendas requis aux conventions d'achat et de vente de logements.

La LRGLNO crée des garanties légales que tous les vendeurs de logements neufs doivent fournir aux propriétaires. Ces garanties comprennent la nécessité que les logements soient propres à l'habitation et construits conformément aux normes applicables. Tarion est responsable de l'application de la LRGLNO, y compris de l'administration des réclamations relatives aux garanties et aux protections.

En vertu d'une entente de services de poursuite conclue avec Tarion, l'ORCL peut enquêter sur les infractions à la LRGLNO et intenter des poursuites à la demande de Tarion, ou si l'enquête est amorcée par l'ORCL et que la poursuite est approuvée par Tarion. L'entente vise à éviter le dédoublement des efforts de conformité et d'application de la loi entre l'ORCL et Tarion. L'ORCL recouvre les coûts d'enquête et de poursuite auprès de Tarion en vertu de cette entente. Sur les 205 accusations portées par l'ORCL depuis sa création, 103, ou 50 %, ont été portées en vertu de la LRGLNO.

La **figure 1** résume les principales responsabilités de l'ORCL et de Tarion.

Figure 1 : Principales responsabilités de l'ORCL et de Tarion

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

ORCL

- Appliquer la LACLN
- Établir des normes de qualifications professionnelles et de conduite des titulaires de permis
- Délivrer des permis aux constructeurs et aux vendeurs de logements neufs (y compris les permis initiaux et les renouvellements de permis sur une base annuelle)
- Assurer la conformité des constructeurs et des vendeurs à la LACLN et à la LRGLNO (si Tarion le demande ou l'approuve).

Tarion

- Appliquer la LRGLNO
- S'assurer que les acheteurs de logement reçoivent leurs garanties légales
- Régler les différends liés à la garantie entre les acheteurs de logement et les vendeurs.
- Évaluer les réclamations de garantie
- Gérer le fonds de garantie disponible pour indemniser les acheteurs de logement pour les réclamations de garantie non réglées par le vendeur.

2.3 Délivrance de permis au constructeur et au vendeur

En vertu de la LACLN, tous les constructeurs et vendeurs de logements neufs doivent détenir un permis valide auprès de l'ORCL. Il existe trois types de permis :

- » **Constructeur** – personne ou entreprise qui effectue les travaux, y compris la fourniture des matériaux nécessaires à la construction d'un logement neuf.
- » **Fournisseur** – personne ou entreprise qui vend un logement neuf. En règle générale, le vendeur est celui qui vend et transfère le titre de propriété du logement neuf à un acheteur.
- » **Constructeur/vendeur** – personne ou entreprise qui construira et vendra un logement neuf.

Au 31 mars 2025, 89 % des 7 232 titulaires de permis actifs détenaient un permis de constructeur ou de vendeur. La **figure 2** présente le nombre de titulaires de permis par année. Les données montrent que le nombre de titulaires de permis actifs est passé de 6 186 en décembre 2021 à 7 232 en mars 2025, ce qui représente une augmentation de 1 046 titulaires de permis actifs, soit 17 %.

2.3.1 Exigences en matière de délivrance de permis

L'ORCL a énoncé des politiques et des procédures voulant que les demandes de permis soient évaluées en fonction des quatre catégories suivantes.

- » **Conduite** – *Peut-on s'attendre à ce que le demandeur exerce ses activités conformément à la loi et avec honnêteté et intégrité?* La procédure de l'ORCL consiste à évaluer la conduite principalement par les moyens suivants :
 - une vérification du profil de crédit de tout nouveau propriétaire unique, associé, administrateur ou dirigeant n'ayant aucun historique auprès de l'ORCL;
 - une vérification du casier judiciaire et des affaires judiciaires pour les nouveaux propriétaires uniques, associés, administrateurs et dirigeants, selon le cas, n'ayant aucun historique auprès de l'ORCL;

Figure 2 : Titulaires de permis actifs et augmentation par année au 31 mars, 2021 à 2025

Source des données : ORCL

Année	Titulaires de permis (nbre)	Écart (%)
2021*	6 186	s.o.
2022	6 383	3,2
2023	6 691	4,8
2024	6 971	4,2
2025	7 232	3,7

* Au 28 décembre 2021. Le nombre de titulaires de permis au 31 mars 2021 n'était pas disponible.

- tout historique de personnes intéressées par l'ORCL ou Tarion, y compris la non-conformité à la LACLN ou à la LRGLNO. Une personne intéressée est une personne qui n'est peut-être pas le demandeur, le dirigeant ou l'administrateur, mais qui exerce néanmoins une influence ou un contrôle sur les activités du demandeur ou du titulaire de permis.
- » **Compétence** – *Le demandeur possède-t-il les connaissances et les compétences nécessaires pour construire ou vendre des logements neufs et pour interagir généralement avec des acheteurs et des propriétaires?* Pour démontrer leurs compétences, la politique de l'ORCL stipule que les demandeurs doivent démontrer qu'ils possèdent cinq compétences dans le domaine des affaires : planification et gestion des activités, planification et gestion financières, gestion et surveillance de projet, questions juridiques en matière de logement, service à la clientèle et exigences de Tarion. Les constructeurs qui présentent une demande doivent posséder deux compétences techniques supplémentaires en construction : la connaissance des codes du bâtiment et de la technologie de la construction.

Selon la politique, ces compétences sont démontrées si une personne ou un groupe de personnes au sein de l'organisation :

- a suivi un cours approuvé par l'ORCL pour chaque compétence;
 - a réussi un examen d'un cours approuvé par l'ORCL pour chaque compétence;
 - détient des connaissances équivalentes acquises dans le cadre d'autres études ou d'une autre expérience, selon l'évaluation du registrateur de l'ORCL;
 - toute combinaison des mesures susmentionnées.
- » **Responsabilité financière** – *Peut-on s'attendre à ce que le demandeur soit responsable sur le plan dans la conduite des affaires?* La politique de l'ORCL consiste à évaluer la responsabilité financière principalement en obtenant et en examinant les cotes de crédit et les dossiers de crédit des demandeurs auprès d'une agence d'évaluation du crédit.
- » **En règle** (s'applique aux renouvellements seulement) – *Le demandeur s'est-il acquitté de ses responsabilités en tant que titulaire de permis?* La politique de l'ORCL consiste à évaluer si le demandeur est en règle sur le plan de la conformité à la LACLN, à la LRGLNO et à leurs règlements. L'ORCL devrait également déterminer si le titulaire de permis a satisfait aux conditions de son permis et s'il a rempli toutes les obligations de Tarion liées à l'exécution de la garantie.



Les permis doivent être renouvelés chaque année. L'ORCL approuve certaines demandes de renouvellement qui, selon lui, représentent un risque minimal pour le public, au moyen d'un « processus accéléré ». Il s'agit d'un processus dans le cadre duquel le système de gestion des relations avec la clientèle (GRC) de l'ORCL approuve automatiquement le renouvellement s'il répond à plusieurs critères, sans que le personnel de l'ORCL examine la demande de renouvellement. Le système de GRC est la plateforme de l'ORCL pour stocker et gérer l'information relative aux titulaires de permis, comme les coordonnées, l'état des permis, les plaintes et les enquêtes, ainsi que l'information reçue de Tarion.

Pour être admissibles à un renouvellement accéléré, les demandeurs doivent satisfaire à plusieurs critères, notamment les suivants :

- » répondre « Non » à toutes les questions du formulaire de déclaration relatif à la conduite antérieure figurant à l'**annexe 1**, en indiquant un historique de conduite vierge;
- » avoir la cote de crédit de passage;
- » ne déclarer aucun changement de propriétaires, de dirigeants, d'administrateurs, de personnes intéressées ou d'autres parties liées;
- » avoir un permis de statut actif sans condition;
- » ne pas avoir été signalé manuellement par la direction dans le système de GRC pour des préoccupations concernant l'admissibilité à un permis;
- » déclarer qu'il n'est pas un organisme de bienfaisance.

Le système de GRC n'examine pas les données ou les renseignements reçus de Tarion sur les plaintes et les enquêtes dans le cadre de son processus de renouvellement accéléré.

Comme le montre la **figure 3**, en 2024-2025, l'ORCL a traité 643 demandes de nouveau permis et 6 710 demandes de renouvellement. En 2024-2025, environ 40 % des demandes de renouvellement ont été renouvelées au moyen du processus accéléré.

Figure 3 : Demandes de permis de l'ORCL traitées par type et décision de l'ORCL, 2020-2021 à 2024-2025

Source des données : ORCL

	2020-2021 ¹	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	Total
Nouvelles demandes						
Demandes approuvées	17	963	838	672	625	3 115
Approuvées avec conditions	–	2	3	11	18	34
Refusées	–	1	–	1	–	2
Total des nouvelles demandes	17	966	841	684	643	3 151
Demandes de renouvellement						
Demandes approuvées	10	7 150	5 150	6 985	6 670	25 965
Approuvées avec conditions	–	38	15	26	40	119
Refusées	–	–	1	2	–	3
Total des demandes de renouvellement	10	7 188	5 166	7 013	6 710	26 087
Renouvellements accélérés	8	605	109 ²	967 ²	2 658	4 347
Renouvellements accélérés (%)	80,0	8,4	2,1 ²	13,8 ²	39,6	16,7

1. De la création de l'ORCL, le 1^{er} février 2021, au 31 mars 2021.

2. Entre août 2022 et avril 2023, une erreur du système de GRC a empêché le traitement accéléré de certaines demandes de renouvellement admissibles.



2.4 Surveillance et application de la loi

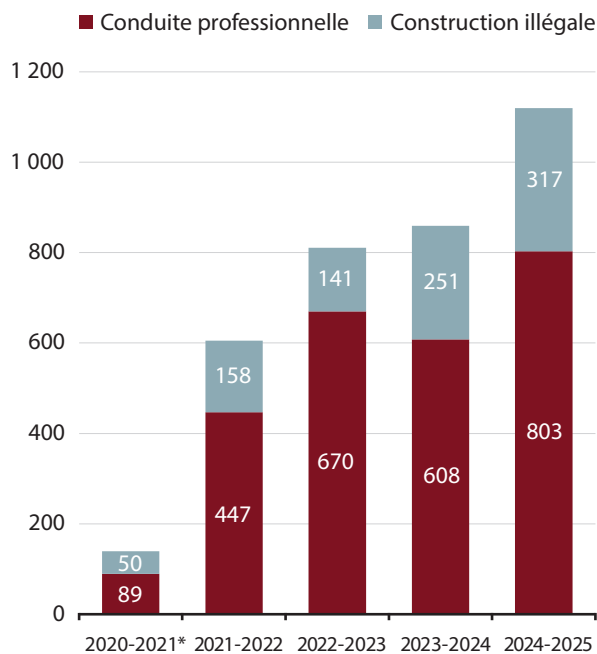
La principale façon dont l'ORCL surveille les constructeurs et les vendeurs de logements neufs consiste à recevoir et à traiter les plaintes les visant. Les plaintes peuvent être soumises au moyen d'un formulaire en ligne sur le site Web de l'ORCL ou par téléphone, par la poste ou par courriel. Les plaintes proviennent de diverses sources, y compris des acheteurs, des constructeurs, Tarion, des voisins et des agents immobiliers.

Les plaintes contre les constructeurs et les vendeurs sont classées par l'ORCL comme plainte relative à la conduite professionnelle des titulaires de permis ou plainte relative à une construction illégale. Cette dernière concerne la construction ou la vente de logements neufs sans permis en vertu de la LACLN.

La **figure 4** présente le nombre de plaintes relatives à la conduite professionnelle et à la construction illégale par année. La figure montre que le nombre de plaintes a augmenté de 85 %, passant de 605 à la première année complète d'activité de l'ORCL en 2021-2022 à 1 120 en 2024-2025. Les plaintes relatives à la conduite professionnelle contre des titulaires de permis représentaient 72 % des plaintes reçues par l'ORCL en 2024-2025.

Figure 4 : Plaintes reçues par type, 2020-2021 à 2024-2025

Source des données : ORCL



* De la création de l'ORCL, le 1^{er} février 2021, au 31 mars 2021.

Plaintes relatives à la conduite professionnelle contre des titulaires de permis

L'ORCL examine les plaintes relatives à la conduite professionnelle contre des titulaires de permis dès leur réception et leur attribue une cote de risque faible, moyen ou élevé en fonction de facteurs comme l'incidence sur les acheteurs, le nombre d'acheteurs touchés, le type de plainte et l'historique des plaintes contre le titulaire de permis. Parmi les plaintes courantes relatives à la conduite professionnelle, mentionnons celles liées à l'augmentation des prix, à la rupture de contrat et aux livraisons tardives. La cote de risque sert à attribuer la plainte au membre du personnel approprié compte tenu de son expérience.

Le personnel communique avec le titulaire de permis pour s'enquérir de sa position par rapport à la plainte, et les titulaires de permis sont tenus, en vertu de la LACLN, de fournir tous les renseignements demandés.

72 %

des plaintes reçues en 2024-2025 étaient liées à la conduite professionnelle

Si l'ORCL conclut que la plainte n'est pas étayée par des preuves ou qu'elle ne relève pas de sa compétence, elle peut être fermée sans autre mesure et le plaignant en est avisé. Si le titulaire de permis contrevient à la LACLN, à la LRGLNO ou à leurs règlements, plusieurs outils de conformité sont mis à la disposition de l'ORCL, allant d'une lettre d'avertissement au dépôt d'accusations provinciales, comme il est indiqué à l'**annexe 2**. L'ORCL utilise un cadre qui guide la sélection des

mesures de conformité en fonction des détails de l'infraction et des antécédents de conformité du titulaire de permis.

Plaintes relatives à la construction illégale

L'une des activités obligatoires importantes de l'ORCL est l'enquête sur la construction et la vente illégales de logements, y compris la construction ou la vente sans permis en vertu de la LACLN ou le défaut d'inscrire un logement au programme de garantie de Tarion.

Si l'ORCL conclut qu'une plainte relative à la construction illégale contient des renseignements à l'appui d'une vente ou d'une construction illégale, il ouvre une enquête et recueille des preuves.

Si l'enquête révèle que le constructeur ou le vendeur construit ou vend sans permis ou qu'il n'a pas inscrit un logement au programme de garantie de Tarion, plusieurs outils de conformité sont à la disposition de l'ORCL, comme il est indiqué à l'**annexe 2**. Le type de mesure de conformité utilisée est guidé par un cadre décisionnel et dépend de critères comme les antécédents de non-conformité et le risque pour les acheteurs de logement.

Une activité obligatoire importante de l'ORCL est l'enquête sur la construction et la vente illégales de logements.

Accusations portées

La **figure 5** indique le nombre d'accusations portées par infraction depuis le début des activités de l'ORCL. Au 31 mars 2025, l'ORCL avait porté 205 accusations contre 18 défendeurs, soit 56 % des accusations relatives à la construction illégale, notamment le défaut d'inscrire un logement neuf auprès de Tarion ou le fait d'agir à titre de constructeur ou de vendeur sans permis. Les accusations portées, y compris le nom des défendeurs, sont publiées sur le site Web de l'ORCL.

Figure 5 : Accusations portées par l'ORCL, par infraction, du 1^{er} février 2021 au 31 mars 2025

Source des données : ORCL

Infraction.	Accusations portées	Défendeurs
Défaut d'inscrire un logement neuf auprès de Tarion	30	5
Agir à titre de constructeur ou de vendeur sans permis	84	21
Défaut de se conformer à une condition du permis	85	3
Autres	6	4
Total	205	18*

* Nombre de défendeurs uniques. La somme de la colonne ne correspond pas à 18 parce que certains défendeurs ont été accusés de multiples infractions.

2.5 Mesure du rendement et rapports publics

En vertu de l'entente administrative conclue entre le ministre et l'ORCL, l'ORCL a établi neuf mesures du rendement réglementaire, présentées à l'**annexe 3**, qui visent à surveiller ses progrès vers l'atteinte de ses priorités et objectifs stratégiques sur une base continue. Les résultats de ces mesures sont communiqués au Ministre, publiquement dans le rapport annuel de l'ORCL et à intervalles réguliers au conseil d'administration.



3.0 Objectif et étendue de l'audit

Notre audit visait à déterminer si l'ORCL avait mis en place des systèmes, des processus et des politiques pour :

- » appliquer les dispositions déléguées de la LACLN pour délivrer des permis et réglementer les constructeurs et les vendeurs de logements neufs et protéger les consommateurs lors de l'achat d'un logement neuf;
- » mesurer l'efficacité de sa surveillance réglementaire des constructeurs et des vendeurs de logements neufs et en rendre compte.

En outre, notre audit visait à déterminer si le Ministère avait mis en place des processus pour surveiller l'ORCL et vérifier s'il s'acquitte de son mandat d'administrer les dispositions déléguées de la LACLN.

La portée de notre audit était axée sur les principales fonctions de réglementation de l'ORCL qui pourraient avoir une incidence directe sur la protection des acheteurs de logements neufs, à savoir celles liées à la délivrance de permis, à la surveillance, au traitement des plaintes et à l'application de la loi. Notre audit n'a pas porté sur la fonction d'éducation des constructeurs et de recherche technique de l'ORCL ni sur ses efforts d'éducation des consommateurs. Notre audit a également exclu les fonctions de gouvernance et de soutien de l'ORCL, comme celles liées au conseil d'administration, à l'administration, aux finances et aux ressources humaines.

Pour en savoir plus, on consultera nos **critères d'audit**, **notre approche d'audit** et notre **opinion d'audit**.



4.0 Nos constatations

4.1 Délivrance de permis au constructeur et au vendeur

4.1.1 L'ORCL renouvelle automatiquement les permis des titulaires de permis ayant des problèmes de conduite

Nous avons constaté que l'ORCL approuvait automatiquement les demandes de renouvellement de permis des titulaires de permis ayant des antécédents de problèmes de conduite, comme une rupture de contrat, du harcèlement ou de la violence verbale, sans que la demande soit examinée par le personnel.

La LACLN exige que l'ORCL évalue la conduite passée et actuelle des titulaires de permis qui présentent une demande de renouvellement de leur permis. Le processus annuel de renouvellement de permis de l'ORCL exige que les demandeurs fassent une déclaration de conduite antérieure. Les titulaires de permis qui déclarent un historique de conduite vierge sont admissibles au renouvellement « accéléré » s'ils satisfont à des critères supplémentaires, comme il est décrit à la **section 2.3.1**. Les renouvellements accélérés sont automatiquement traités dès leur réception par le système de GRC de l'ORCL et n'exigent pas d'examen par le personnel de l'ORCL.

La déclaration de conduite antérieure aux fins du renouvellement de permis, fournie à l'**annexe 1**, exige que le demandeur réponde par « oui » ou par « non » à la question de savoir s'il a :

- » a fait l'objet d'une enquête dans toute administration;
- » a fait l'objet de mesures disciplinaires ou est actuellement partie à une telle procédure dans quelque administration que ce soit;
- » a exercé des activités qui contreviennent à la loi, y compris la LACLN et la LRGLNO.

Nous avons constaté que le système de GRC de l'ORCL n'avait pas mis en place de contrôles pour vérifier les réponses des demandeurs à ces questions par rapport à ses propres plaintes et données d'inspection.

En outre, nous avons constaté que les données sur les plaintes et les inspections de l'ORCL contredisaient les renseignements fournis par certains titulaires de permis qui ont déclaré un historique de conformité vierge. Si les données de l'ORCL avaient été prises en compte, ces titulaires de permis n'auraient pas été admissibles à un renouvellement accéléré.

Nous avons analysé plus de 2 600 renouvellements accélérés accordés par l'ORCL au cours de l'exercice 2024-2025 et constaté ce qui suit :

- » 134 titulaires de permis avaient des plaintes non résolues auprès de l'ORCL au moment du renouvellement accéléré.
- » 33 de ces titulaires de permis avaient des plaintes non résolues qui étaient classées comme présentant un risque élevé par l'ORCL au moment du renouvellement accéléré. Il s'agissait, par exemple, de plaintes où l'acheteur alléguait du harcèlement ou de la violence verbale de la part du titulaire de permis. Certaines de ces plaintes avaient donné lieu à des mesures d'application de la loi par l'ORCL.
- » Pour 25 de ces titulaires, l'ORCL avait envoyé une lettre demandant au titulaire d'indiquer sa position sur la question, ce qui indique que le titulaire était vraisemblablement informé qu'une enquête était ouverte.
- » 136 titulaires de permis qui ont fait l'objet d'un traitement accéléré avaient fait l'objet de plaintes fermées par l'ORCL; 29 d'entre eux étaient également inclus dans la liste des

134 titulaires de permis avaient des plaintes non résolues auprès de l'ORCL au moment du renouvellement accéléré



134 titulaires de permis faisant l'objet de plaintes non résolues, mentionnées précédemment. Au moment du renouvellement accéléré, l'ORCL avait pris des mesures d'application de la loi contre 25 de ces titulaires de permis, notamment en émettant des lettres d'avertissement et des lettres d'éducation, en appliquant les conditions de permis et en renvoyant la plainte au comité de discipline pour des questions comme la rupture de contrat, le harcèlement ou la violence verbale.

Bien que le nombre de titulaires de permis, qui font ou ont fait l'objet de plaintes et dont le renouvellement a été négligemment effectué par voie accélérée, soit faible par rapport au nombre total de renouvellements

accélérés accordés, ces plaintes peuvent porter sur des questions qui pourraient avoir une incidence importante sur les nouveaux acheteurs de logement et devraient plutôt justifier un examen détaillé avant le renouvellement.

Un petit nombre de titulaires de permis peut également avoir une incidence sur un nombre important d'acheteurs de logement. Les 134 titulaires de permis qui avaient des plaintes non résolues auprès de l'ORCL au moment du renouvellement accéléré de 2024-2025 ont inscrit plus de 1 100 logements auprès de Tarion au cours du même exercice.

Exemple de cas : traitement accéléré avec infractions importantes

Nous avons constaté que, dans certains cas, l'ORCL avait accéléré le renouvellement du permis du titulaire de permis malgré des infractions importantes à la LACLN. Par exemple :

- » En juillet 2024, le permis d'un constructeur faisant l'objet d'une enquête active par l'ORCL a été automatiquement renouvelé par au moyen du processus accéléré. L'enquête était ouverte depuis plus de 550 jours.
- » L'ORCL a fermé l'enquête six jours après procédé au renouvellement au moyen du processus accéléré et a imposé au constructeur des pénalités administratives de plus de 16 millions de dollars pour 76 infractions au Code de déontologie.
- » Le constructeur avait utilisé la menace de l'échec du projet pour faire pression sur les acheteurs pour qu'ils paient un prix plus élevé pour leur logement ou pour signer une quittance mutuelle afin que le constructeur puisse revendre les logements. L'ORCL a déterminé que l'avantage économique tiré de ces agissements s'élevait à plus de 16 millions de dollars pour le constructeur et a imposé une pénalité administrative égale à ce montant.
- » En novembre 2024, l'ORCL a conclu une entente avec le titulaire de permis devant le Tribunal d'appel en matière de permis en réduisant la pénalité administrative à 6,4 millions de dollars et en acceptant de ne prendre aucune autre mesure relativement aux infractions.
- » En juin 2025, l'ORCL a appris dans les médias que le constructeur avait été mis sous séquestre.
- » À la fin de nos travaux d'audit en juillet 2025, le constructeur détenait un permis actif sans condition, renouvelé par voie accélérée en juillet 2024.

Pourquoi cet audit est-il important?

L'achat d'un logement est l'un des plus importants investissements qu'une personne fait au cours de sa vie. Lorsqu'une personne signe un contrat avec un constructeur ou un vendeur, il s'attend à ce que celui-ci soit digne de confiance. Un permis l'ORCL peut fournir à l'acheteur d'un logement une assurance supplémentaire. En renouvelant automatiquement le permis des titulaires de permis sans évaluer les plaintes et données d'inspection les concernant, l'ORCL pourrait mettre les nouveaux acheteurs de logement en danger.

Recommandation 1

L'ORCL devrait mettre en place des contrôles automatisés dans son système de GRC qui vérifient les données sur l'historique de conduite et de conformité des titulaires de permis par rapport aux demandes afin de confirmer l'admissibilité au renouvellement accéléré.

Pour les réponses de l'entité auditée, voir **Recommandations et réponses de l'entité auditée**.

4.1.2 L'évaluation de la situation financière du demandeur par l'ORCL n'est pas exhaustive et ne tient pas compte de l'ensemble des exigences

Nous avons constaté que l'ORCL s'appuie principalement sur un seul indicateur, soit une cote de crédit, pour évaluer la situation financière des demandeurs de permis. Nous avons constaté que l'ORCL ne tient pas compte d'autres renseignements financiers importants ou requis des demandeurs au moment d'évaluer la responsabilité financière, comme les états financiers, et des renseignements à jour sur la situation financière des dirigeants et des administrateurs.

L'ORCL s'appuie principalement sur une cote de crédit pour évaluer la situation financière du demandeur.

Pour les nouveaux permis et les renouvellements de permis, la LACLN exige que l'ORCL évalue si l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que le demandeur soit financièrement responsable dans la conduite de ses affaires en tenant compte de sa situation financière passée et actuelle, ainsi que de celle de ses dirigeants et de ses administrateurs. Pour satisfaire à cette exigence, l'ORCL utilise des cotes de crédit ou des dossiers de crédit d'une agence d'évaluation du crédit canadienne. Si le demandeur n'a pas d'historique de crédit, l'ORCL accepte une cote de crédit de la part des parties qui fournissent du financement. S'il n'y a pas d'historique de crédit disponible pour les parties qui fournissent du financement, l'ORCL effectue une vérification auprès du surintendant des faillites afin de repérer tout historique d'insolvabilité.

Figure 6 : Réclamations de dépôts payées par Tarion et insolvabilité des titulaires de permis de l'ORCL, 2021-2024

Source des données : Tarion

	2021	2022	2023	2024
Réclamations au titre de la protection des dépôts payées par Tarion (en millions de dollars)	1,6	7,0	10,4	76,9
Cas d'insolvabilité d'un titulaire de permis de l'ORCL (nombre)	1	1	10	21

Nous avons constaté que la situation financière de certains titulaires de permis de l'ORCL se serait détériorée dans les dernières années. Par exemple, Tarion a versé des montants croissants pour des réclamations pour lesquelles le constructeur était tenu de rembourser le dépôt de l'acheteur, mais n'a pas ou ne pouvait pas le faire. De plus, un nombre croissant de titulaires de permis de l'ORCL sont devenus insolvable. La **figure 6** présente les paiements de réclamation effectués par Tarion pour les remboursements de dépôts, par année, et le nombre de titulaires de permis de l'ORCL devenus insolvable.

Bien que le nombre de cas d'insolvabilité en 2024 (21) soit faible par rapport aux plus de 7 000 titulaires de permis de l'ORCL, l'insolvabilité peut être très coûteuse pour les acheteurs de logement et Tarion. Par exemple, les 76,9 millions de dollars versés par Tarion en 2024 au titre de la garantie des dépôts étaient plus de quatre fois plus élevés que les paiements pour sinistres combinés versés dans les trois années précédentes (2021 à 2023).

De plus, les acheteurs de logement peuvent encore subir des pertes personnelles puisque la protection des dépôts offerte par Tarion est plafonnée. La **figure 7** montre la protection des dépôts offerte par Tarion.

Figure 7 : Garantie des dépôts de Tarion selon le type de logement et le prix d'achat

Source des données : Tarion

Type de logement/ prix d'achat	Couverture des dépôts de Tarion
Maisons en propriété franche jusqu'à 600 000 \$	Jusqu'à 60 000 \$
Maisons en propriété franche de plus de 600 000 \$	10 % du prix d'achat, jusqu'à concurrence de 100 000 \$
Copropriétés*	20 000 \$

* Le constructeur doit placer tous les dépôts de copropriété dans un compte en fidéicommiss en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. Si le constructeur ne le fait pas ou ne retourne pas le dépôt à la fin du contrat, Tarion offre une protection pouvant atteindre 20 000 \$.

La **figure 8** donne un exemple de perte pour un acheteur de logement, en utilisant le prix moyen d'achat d'un logement neuf en Ontario en 2024 et un dépôt présumé de 20 %.

Avant qu'un vendeur puisse légalement vendre ou offrir de vendre un logement, la LRLNO exige qu'il reçoive la confirmation de son admissibilité à l'inscription au régime de protection de Tarion. Selon le Ministère, l'analyse de Tarion devrait comprendre une évaluation de la probabilité de paiement de réclamations pour le projet particulier avant de permettre à un constructeur de construire et de vendre les logements neufs. Quoi qu'il en soit, il incombe à l'ORCL d'évaluer la situation financière globale des demandeurs de nouveaux permis et de renouvellements.

Lorsqu'un constructeur éprouve des difficultés financières, les pertes potentielles pour les acheteurs de logement peuvent être importantes. Par exemple, l'insolvabilité d'un titulaire de permis de l'ORCL en février 2024 a donné lieu à 115 demandes de remboursement de dépôts de la part d'acheteurs de logement en juillet 2025, le total des pertes déclarées se chiffrant à 14,5 millions de dollars et l'indemnisation totale versée par Tarion se chiffrant à 9,6 millions de dollars. Cela représente un écart de 4,9 millions de dollars pour les acheteurs de logement, soit plus de 42 000 \$ par réclamation moyenne. Voir **Exemple de cas : cas d'insolvabilité d'un groupe qui chapeaute plusieurs sociétés.**

Figure 8 : Exemple de perte potentielle d'un dépôt de propriété

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Prix moyen d'une maison neuve en propriété franche en Ontario (2024)*		978 000 \$
20 % de dépôt de l'acheteur		195 600 \$
Garantie du dépôt de Tarion (10 % du prix d'achat jusqu'à concurrence de 100 000 \$)		97 800 \$
Insuffisance potentielle de dépôt pour l'acheteur		(97 800 \$)

* Source : Tarion



Depuis sa création, l'ORCL a approuvé des permis sans condition pour plus de 99 % des 2 042 demandeurs dont les cotes de crédit n'ont pas atteint le seuil fixé par l'ORCL

L'ORCL établit un seuil pour les cotes de crédit des demandeurs. Si la cote du demandeur est supérieure au seuil, le demandeur satisfait à l'exigence financière et aucune autre évaluation de la responsabilité financière n'est effectuée par l'ORCL.

Pour les propriétaires d'une entreprise individuelle, l'ORCL utilise leur cote de crédit personnelle et la compare à un seuil de 650. Pour les sociétés, l'ORCL utilise une cote de crédit qui mesure le risque de défaillance d'entreprise, appelé score du risque de défaillance d'entreprise (SRDE). L'agence d'évaluation du crédit classe le SRDE en cinq niveaux de risque, comme le montre la **figure 9**.

Figure 9 : Niveaux et fourchettes de SRDE de l'agence d'évaluation du crédit

Source des données : Agence canadienne d'évaluation du crédit utilisée par l'ORCL*

Niveau de risque de défaillance d'entreprise	Score minimal	Score maximal
1 – Risque de défaillance faible	1 401	1 650
2 – Risque de défaillance moyen-faible	1 151	1 400
3 – Risque de défaillance moyen-élevé	1 061	1 150
4 – Risque de défaillance élevé	1 026	1 060
5 – Risque de défaillance le plus élevé	1 000	1 025

* Equifax

En février 2023, à la suite d'une mise à jour du modèle de SRDE par l'agence d'évaluation du crédit, l'ORCL a rajusté le seuil à 1 061, soit la cote minimale pour maintenir un seuil au niveau de risque 3. Selon les données des agences d'évaluation du crédit de 2025, environ 1,5 % des entreprises pour lesquelles elles avaient des dossiers présentaient un SRDE de 1 061 ou moins.

En plus de maintenir un seuil de niveau de risque 3, la justification de l'ORCL pour rajuster le seuil était qu'il se traduirait par une efficacité accrue et une réduction du temps de traitement de certaines demandes, d'autant plus qu'il se traduirait par un plus grand nombre de demandes admissibles à un renouvellement accéléré. Nous avons constaté que la proportion de demandes de renouvellement dont la cote dépassait le seuil et qui étaient admissibles à un renouvellement accéléré a augmenté après le rajustement du seuil, passant de 86 % en 2022-2023 à 96 % en 2024-2025.

Si le demandeur n'atteint pas le seuil de cote de crédit, l'ORCL obtient un dossier de crédit complet du RAS responsable de la délivrance de permis afin d'examiner et de déterminer si l'exigence en matière de responsabilité financière est respectée. L'ORCL n'a pas de lignes directrices sur ce qui constitue une réussite ou un échec pour cet examen du RAS. La décision du RAS est prise au cas par cas.

Nous avons constaté que depuis le début des activités de l'ORCL, 2 042 demandeurs avaient des cotes de crédit qui n'atteignaient pas le seuil relatif à la cote de crédit, ce qui représente environ 7 % de l'ensemble des demandes reçues. L'ORCL a approuvé 2 026 de ces demandes, soit 99,2 %, sans aucune condition. Nous avons examiné les 16 autres demandes, qui ont toutes été approuvées avec conditions, et nous avons constaté qu'une seule d'entre elles comportait des conditions relatives à la situation financière du demandeur. Cela remet en question la valeur du processus d'examen du RAS dans l'évaluation de la situation financière des demandeurs.

Nous avons également constaté que sur les 35 cas d'insolvabilité de titulaires de permis depuis la création de l'ORCL jusqu'en juillet 2025, 6 avaient un SRDE qui n'atteignait pas le seuil de dans leur plus récente demande avant l'insolvabilité. Cela soulève la question de savoir si le seuil est établi de façon appropriée ou suffisante en soi pour évaluer la situation et la responsabilité financières. À titre de comparaison, 17 des 35 cas d'insolvabilité de titulaires de permis auraient échoué à l'examen au regard du seuil relatif à la cote de crédit si ce seuil n'avait pas été rajusté en février 2023.

ORCL ne tient pas compte de tous les renseignements financiers requis et importants sur les titulaires de permis dans ses décisions de délivrance de permis

Nous avons constaté que l'ORCL ne tenait pas compte de plusieurs sources de renseignements financiers sur les demandeurs qui pourraient appuyer l'évaluation de la situation financière et de la conduite financière des demandeurs :

- » L'ORCL obtient une cote de crédit personnelle pour les administrateurs et les dirigeants des demandeurs qui n'ont pas d'antécédents auprès de l'ORCL. Toutefois, l'ORCL n'obtient pas de cote à jour ni d'autres renseignements financiers pour ces personnes au moment du renouvellement du permis ou si la personne est par la suite inscrite à titre d'administrateur ou de dirigeant d'un nouveau demandeur. Par conséquent, l'ORCL ne satisfait pas de manière efficace à son obligation, en vertu de la LACLN, de tenir compte de la situation financière actuelle des dirigeants et des administrateurs pour les nouveaux demandeurs et les demandeurs de renouvellement.
- » L'ORCL exige que les nouveaux demandeurs soumettent des états financiers ou une copie de leur déclaration de revenus, mais n'examine pas ou ne tient pas compte de ces renseignements.
- » Le système de GRC de l'ORCL est automatiquement mis à jour avec les données de Tarion sur les réclamations contre les titulaires de permis. Comme il a été mentionné précédemment, Tarion effectue un nombre croissant de paiements au titre de la protection des dépôts lorsque des acheteurs de logement avaient droit à des remboursements de dépôts, mais que les constructeurs n'étaient pas en mesure de payer ou ne voulaient pas le faire. Il pourrait s'agir d'un indicateur de détresse financière ou d'inconduite du titulaire de permis, mais l'ORCL ne tient pas compte des demandes de protection des dépôts dans son évaluation de la responsabilité financière du demandeur.

Nous avons examiné les 35 titulaires de permis qui étaient devenus insolvable depuis la création de l'ORCL jusqu'en juillet 2025. Nous avons relevé de multiples exemples où l'ORCL n'avait pas tenu compte de l'insolvabilité au moment d'évaluer le renouvellement de ce même titulaire de permis immédiatement après l'insolvabilité. Nous avons également relevé de multiples exemples où l'ORCL n'avait pas tenu compte de l'insolvabilité au moment d'évaluer les demandes subséquentes de sociétés liées exerçant leurs activités sous le même groupe et comptant les mêmes administrateurs et dirigeants. L'exemple ci-dessous met en évidence les cas d'insolvabilité parmi les titulaires de permis liés et l'incidence potentielle.



Exemple de cas : cas d'insolvabilité d'un groupe qui chapeaute plusieurs sociétés

Trois des six titulaires de permis relevant d'un groupe qui chapeaute plusieurs sociétés sont devenus insolvable depuis la création de l'ORCL. Chacun des titulaires de permis avait les deux mêmes administrateurs de société.

Constructeur A :

- » Son permis a été récemment renouvelé en décembre 2019 par Tarion, avant la création de l'ORCL, et il n'avait pas présenté de demande de renouvellement complète depuis.
- » Il est devenu insolvable en juin 2021, et l'ORCL a pris connaissance de son insolvabilité en février 2022.
- » Bien qu'il soit insolvable et qu'il n'ait pas rempli de demande de renouvellement depuis 2019, le permis du constructeur A n'a été révoqué par l'ORCL qu'en novembre 2024.

Le constructeur B a d'abord obtenu son permis d'exercice de l'ORCL en mai 2023 et est devenu insolvable en avril 2024.

Constructeur C :

- » Il a d'abord obtenu son permis de l'ORCL en mars 2022 et il est devenu insolvable en février 2024.
- » En juillet 2025, l'insolvabilité du constructeur C avait donné lieu à 115 demandes de remboursement de dépôts de la part d'acheteurs de logement, le total des pertes déclarées étant de 14,5 millions de dollars et l'indemnisation totale versée par Tarion se chiffrait à 9,6 millions de dollars.

L'évaluation et l'approbation par l'ORCL des demandes initiales de permis et des renouvellements subséquents pour le **constructeur B** et le **constructeur C** n'ont pas tenu compte de l'insolvabilité antérieure du **constructeur A**, même s'ils partageaient les deux mêmes administrateurs de société.

Pourquoi cet audit est-il important?

Lorsqu'un constructeur éprouve des difficultés financières, les pertes potentielles pour les acheteurs de logement peuvent être importantes. Il semble que la situation financière de certains titulaires de permis de l'ORCL s'est détériorée au cours des dernières années, ce qui témoigne d'un risque accru dans l'industrie, comme un nombre croissant de cas d'insolvabilité de titulaires de permis et de paiements, au titre de demandes de remboursement de dépôts, par Tarion. Les acheteurs s'attendent à ce que le processus d'évaluation de l'ORCL soit suffisant pour se former une opinion sur la question de savoir si l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que le demandeur soit financièrement responsable dans la conduite des affaires.

Lorsqu'un constructeur éprouve des difficultés financières, les pertes potentielles pour les acheteurs de logement peuvent être importantes.

Recommandation 2

L'ORCL devrait :

- examiner et déterminer si des seuils de cote de crédit plus élevés seraient un indicateur plus efficace pour déterminer si l'on peut s'attendre à ce que les demandeurs soient financièrement responsables dans la conduite de leurs affaires et les mettre à jour au besoin;
- élaborer des lignes directrices sur la prise de décisions aux fins de l'examen et de l'approbation des demandes qui ne respectent pas le seuil relatif à la cote de crédit;
- élaborer et mettre en œuvre des processus d'examen obligatoire des cas d'insolvabilité des titulaires de permis et des parties liées dans l'évaluation des demandes de permis;
- évaluer la situation financière des dirigeants et des administrateurs des demandeurs, comme l'exige la LACLN;
- évaluer les renseignements financiers supplémentaires qui pourraient aider l'ORCL à évaluer la responsabilité financière des demandeurs dans la conduite de leurs affaires, y compris les états financiers, les ratios et indicateurs financiers, les déclarations de revenus et les demandes de remboursement de dépôts de Tarion, et élaborer et mettre en œuvre une politique et un processus d'utilisation de ces renseignements pour évaluer les demandeurs.

Pour les réponses de l'entité auditée, voir **Recommandations et réponses de l'entité auditée**.



4.1.3 L'ORCL ne confirme pas les renseignements commerciaux du titulaire de permis auprès du Ministère

Le Ministère, qui est responsable de la surveillance de l'ORCL, est également responsable d'enregistrer les entreprises ontariennes et de tenir à jour les renseignements sur les entreprises dans le Registre des entreprises de l'Ontario (REO). L'ORCL exige que les nouveaux demandeurs divulguent les principaux propriétaires, dirigeants, administrateurs ou associés, habituellement en fournissant un rapport sur le profil de l'entreprise ou des documents de partenariat que les demandeurs obtiennent du Ministère. L'ORCL exige également que toute modification subséquente à ces renseignements soit autodéclarée par le titulaire de permis.

Ces renseignements doivent être communiqués à l'ORCL en temps opportun afin que celui-ci puisse évaluer les nouveaux demandeurs et les demandeurs de renouvellement. Nous avons constaté que l'ORCL ne tente pas de vérifier l'exactitude des renseignements du titulaire de permis en obtenant directement du Ministère les données du REO pour les titulaires de permis afin de confirmer que les renseignements sur les entreprises ont été déclarés avec exactitude ou pour repérer des modifications non déclarées.

L'ORCL ne vérifie pas l'exactitude des renseignements sur les titulaires de permis par rapport aux données du REO du Ministère.

Nous avons obtenu du Ministère les données du REO et avons pu établir la concordance de 5 913 titulaires de permis de l'ORCL. Nous avons comparé les administrateurs de titulaires de permis inscrits comme actifs par l'ORCL aux administrateurs inscrits comme supprimés ou inactifs dans le REO et constaté que 274 titulaires de permis, soit 5 %, avaient un ou plusieurs administrateurs qui, selon les données du REO, ne faisaient plus partie des effectifs du titulaire de permis.

Des renseignements commerciaux exacts et à jour sont importants dans l'évaluation des demandes de permis. Nous avons relevé de nombreux exemples où l'ORCL indiquait qu'une demande de renouvellement satisfaisait aux exigences en matière de compétence décrites à la **section 2.3.1** en s'appuyant sur les compétences d'administrateurs qui ne faisaient plus partie des effectifs du titulaire de permis. Par exemple, l'ORCL a approuvé les renouvellements d'un titulaire de permis en 2023, 2024 et 2025 et, dans chaque cas, a indiqué qu'un administrateur/dirigeant particulier répondait aux sept exigences relatives aux compétences. Or nous avons constaté que la personne en question n'était plus un administrateur ou un dirigeant pour le titulaire de permis dès 2022.

Certains titulaires de permis ont enregistré leur entreprise au niveau fédéral, plutôt qu'en Ontario. Les renseignements sur les entreprises fédérales, y compris les administrateurs, peuvent être consultés gratuitement sur le site Web de Corporations Canada.

Nous avons constaté que l'ORCL ne vérifiait pas non plus les renseignements sur les entreprises de titulaires d'un permis constituées en vertu d'une loi fédérale auprès de Corporations Canada pour en vérifier l'exactitude continue ou les changements non déclarés, et qu'il ne faisait pas de suivi dans ses systèmes pour déterminer si un titulaire de permis a été constitué en vertu d'une loi provinciale ou fédérale.

L'ORCL ne vérifie pas auprès de Corporations Canada les renseignements commerciaux des titulaires de permis constitués en vertu d'une loi fédérale.

Nous avons été en mesure de recenser 133 titulaires de permis constitués en vertu d'une loi fédérale et avons effectué une recherche sur le site Web de Corporations Canada pour examiner leur statut et comparer les administrateurs de la société déclarés à ceux du système de l'ORCL. Nous avons constaté des différences dans 13 (10 %) des titulaires de permis entre le site Web et les demandes de l'ORCL.

Pourquoi cet audit est-il important?

La LACLN exige que l'ORCL tienne compte de la situation financière passée et actuelle et de la conduite des dirigeants et des administrateurs pour déterminer si un demandeur a droit à un permis ou au renouvellement d'un permis. En l'absence de renseignements commerciaux exacts et à jour sur les personnes qui dirigent ces entreprises, l'ORCL ne peut satisfaire à cette exigence. Sans ces renseignements, l'ORCL ne peut déterminer si l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que les demandeurs soient financièrement responsables et mènent leurs activités conformément à la loi et avec intégrité et honnêteté.

Recommandation 3

L'ORCL devrait :

- collaborer avec le Ministère pour établir un processus régulier et continu afin d'obtenir et de vérifier tous les renseignements requis sur les entreprises titulaires de permis du Registre des entreprises de l'Ontario;
- établir un processus régulier et continu de vérification des renseignements commerciaux des titulaires de permis constitués en vertu d'une loi fédérale auprès de Corporations Canada.

Pour les réponses de l'entité audité, voir **Recommandations et réponses de l'entité audité**.

4.1.4 Les exigences relatives aux compétences des titulaires de permis sont limitées

Nous avons constaté que les exigences applicables aux titulaires de permis pour démontrer leur compétence dans les domaines requis sont limitées par rapport à celles appliquées aux titulaires de permis et sociétés inscrites auprès d'autres organismes d'application. En outre, nous avons constaté que le Ministère et l'ORCL n'avaient pas mis en oeuvre les recommandations de longue date formulées dans le cadre de l'examen Cunningham de Tarion en 2017 et de l'audit spécial de Tarion en 2019 par notre Bureau au sujet des exigences relatives aux compétences applicables au personnel sur place et de formation continue.

Les règlements pris en vertu de la LACLN exigent seulement que les titulaires de permis démontrent qu'une personne de leur organisation satisfait à chaque domaine de compétence requis décrit à la **section 2.3.1**, peu importe la taille de l'organisation du demandeur ou le nombre de logements construits. Ce en dépit du fait qu'il est possible d'acquérir ces compétences en suivant des cours et en passant des examens approuvés par l'ORCL. Par exemple, un dossier de l'ORCL indiquait qu'une personne satisfaisait aux exigences relatives aux compétences pour un titulaire de permis qui a inscrit 133 logements auprès de Tarion entre 2023 et 2024.

Il n'y a pas non plus d'exigence voulant qu'une personne qui exerce des fonctions de surveillance ou participe à la construction de logements doive satisfaire à des exigences relatives aux compétences techniques. De plus, l'ORCL n'exige pas que les titulaires de permis démontrent que les membres de leur organisation suivent une formation continue pour mettre à jour leurs connaissances des exigences et des pratiques exemplaires en matière de construction domiciliaire.

L'examen Cunningham de Tarion, dont il est question à la **section 2.1**, qui a été publié avant l'établissement de l'ORCL, formulait les recommandations suivantes :

Les employés des demandeurs d'inscription comme constructeur qui occupent des fonctions ou ont des responsabilités clés au sein de l'entreprise, tels que les gérants de chantiers et les administrateurs, les directeurs, les cadres supérieurs et les associés, comme stipulé dans le règlement, devraient satisfaire aux exigences de compétence technique minimales.

L'audit spécial de Tarion effectué en 2019 par notre Bureau formulait une recommandation semblable. En juillet 2025, aucune mesure n'avait été prise par l'ORCL ou le Ministère pour proposer des exigences réglementaires appropriées pour donner suite à ces recommandations.

L'examen Cunningham a également formulé la recommandation suivante : *Des exigences de formation continue obligatoire devraient être imposées à tous les inscrits et à tous les individus dont on exige qu'ils satisfassent à des exigences de compétence technique.* En juillet 2025, l'ORCL et le Ministère n'avaient pas élaboré d'exigences en matière de formation continue.

Nous avons constaté que d'autres organismes d'application de l'Ontario ayant des mandats semblables en matière de délivrance de permis et d'application de la loi, bien que dans différentes industries, avaient des exigences en matière de formation ou de compétence applicables aux personnes exerçant des rôles particuliers pour des titulaires de permis ou des sociétés inscrites en ce qui concerne la prestation de services ou la livraison de produits. Par exemple, les personnes qui vendent des services de voyage ou qui fournissent des conseils de voyage au public au nom de sociétés inscrites auprès du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) doivent satisfaire aux normes d'éducation du CITO. La **figure 10** présente une comparaison des exigences en matière de compétence et d'éducation des organismes d'application.

Nous avons également examiné les provinces canadiennes dotées de régimes de permis de construction de nouveaux logements semblables et constaté que la Colombie-Britannique et le Québec avaient des exigences relatives aux compétences semblables à celles de l'Ontario, mais qu'ils exigeaient une formation continue. L'Alberta n'avait pas d'exigences relatives aux compétences pour les constructeurs de logements neufs.

Pourquoi cet audit est-il important?

Des titulaires de permis compétents sont essentiels pour assurer la qualité des logements neufs construits en Ontario. Les acheteurs qui prennent la décision d'acheter un logement neuf s'attendent à ce que les personnes qui participent à la construction de logements neufs possèdent les compétences et la formation requises.

Figure 10 : Comparaison des exigences en matière de compétence et d'éducation des organismes d'application

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Organisme d'application	S'appliquer à des rôles précis	Formation continue requise
Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA)	✓	✓*
Autorité du deuil de l'Office ontarien des services funéraires	✓	✓
Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC)	✓	✓
Conseil ontarien de l'immobilier (COI)	✓	✓
CITO	✓	✗
ORCL	✗	✗

* Le programme de perfectionnement professionnel continu du COCVA sera lancé en avril 2026.

Recommandation 4

L'ORCL devrait :

- collaborer avec le Ministère pour établir des normes de compétences techniques, conformes aux pratiques exemplaires, que les employés d'entreprises de construction domiciliaire ayant un rôle de surveillance des travaux au quotidien devraient satisfaire;
- collaborer avec le Ministère pour établir des exigences obligatoires en matière de formation continue pour les titulaires de permis;
- mettre en œuvre des processus pour surveiller et faciliter la conformité des titulaires de permis à ces exigences.

Pour les réponses de l'entité audité, voir **Recommandations et réponses de l'entité audité**.



4.2 Surveillance et application de la loi

4.2.1 Les activités de surveillance et d'application de la loi de l'ORCL ne sont pas proactives

L'ORCL n'attribue pas de cote de risque aux titulaires de permis pour orienter ses activités de surveillance et d'application de la loi, et n'effectue pas de surveillance régulière et proactive en mettant l'accent sur la prévention des infractions à la LACLN, à la LRGLNO et à leurs règlements. Les inspections, les enquêtes et d'autres activités d'application de la loi sont plutôt réactives et sont principalement amorcées en réponse aux plaintes reçues par l'ORCL de la part de propriétaires, de Tarion ou d'autres intervenants.

D'autres organismes d'application de l'Ontario, comme le CITO, le COI et le COCVA, attribuent des cotes de risque en fonction de facteurs tels que les infractions antérieures aux exigences, le risque de marché, la gestion opérationnelle, les plaintes et les antécédents de conformité, ainsi que le risque financier. Ces organismes d'application utilisent ces cotes de risque pour éclairer les activités proactives de surveillance et d'application de la loi, comme la fréquence des inspections.

La surveillance et l'application proactives fondées sur le risque sont considérées comme une pratique exemplaire. Le Code de pratique des autorités de réglementation du gouvernement de l'Ontario s'applique aux ministères de l'Ontario et établit les principes et les attentes en matière d'application de la réglementation. Il stipule ce qui suit : *Nous ciblons nos efforts en fonction du risque afin de concentrer nos ressources sur la prévention et le règlement des questions qui comptent le plus pour les Ontariens.*

Une surveillance proactive permettrait à l'ORCL de cerner et de prévenir éventuellement les problèmes liés à la vente de logements neufs.

Une surveillance proactive permettrait à l'ORCL de cerner et de prévenir les problèmes liés à la vente de logements neufs sans s'en remettre aux plaintes de consommateurs pour les cerner. Par exemple, l'examen proactif de la documentation des titulaires de permis, comme les contrats, les modifications et la correspondance avec les acheteurs de logement, pourrait permettre de cerner les mêmes problèmes que ceux soulevés dans les plaintes des acheteurs de logement que l'ORCL

attend habituellement avant d'enquêter. Cela comprend les problèmes liés au calcul de l'aire de plancher, à la résiliation de contrats, à l'augmentation des prix, aux livraisons retardées et à d'autres manquements au contrat.

Une surveillance proactive permettrait également à l'ORCL de mener des inspections aux fins de vérification de la conformité aux exigences de la LACLN qui sont importantes, mais que les acheteurs de logement peuvent ignorer de sorte qu'ils deviennent peu susceptibles de porter plainte lorsqu'elles ne sont pas respectées. Par exemple, la LACLN comprend des exigences relatives à la sécurité des renseignements confidentiels et à l'affichage bien en vue d'un permis l'ORCL, applicables aux titulaires de permis. Nous avons constaté que, depuis sa création, l'ORCL n'a jamais porté d'accusations ni pris de mesures d'application liées à ces exigences. La grande majorité des accusations portées par l'ORCL depuis sa création étaient liées au défaut d'inscrire un logement auprès de Tarion, au fait d'agir à titre de constructeur ou de vendeur sans permis ou au défaut de se conformer à une condition assortissant le permis imposée par l'ORCL, comme il est expliqué à la **section 2.4, figure 5**.

Pourquoi cet audit est-il important?

Les activités proactives de surveillance et d'application de la loi fondées sur le risque constituent une pratique exemplaire qui permet aux organismes de réglementation de concentrer les ressources disponibles sur la détection et la prévention des infractions avant qu'elles n'aient une incidence sur les consommateurs. L'approche réactive actuelle de l'ORCL crée des lacunes potentielles dans l'application d'exigences législatives importantes que les acheteurs de logement peuvent ignorer et à l'égard desquelles ils sont peu susceptibles de déposer des plaintes. Par conséquent, l'ORCL ne peut pas cerner et prévenir les problèmes avant qu'ils n'entraînent des répercussions négatives sur les acheteurs de logement.

Recommandation 5

L'ORCL devrait :

- élaborer un système d'évaluation des risques qui intègre les facteurs de risque pertinents liés aux titulaires de permis;
- attribuer une cote de risque à chaque titulaire de permis;
- élaborer et mettre en œuvre des processus pour mener des activités proactives de surveillance, de contrôle et d'application de la loi qui sont guidées par les cotes de risque des titulaires de permis.

Pour les réponses de l'entité auditée, voir **Recommandations et réponses de l'entité auditée**.

4.2.2 L'ORCL a un arriéré de plus de 1 500 plaintes et avait pour cible d'en fermer 50 %

Nous avons constaté que le temps qu'il faut à l'ORCL pour traiter les plaintes contre les constructeurs et les vendeurs avait considérablement augmenté depuis le début de ses activités en 2021 et que, au 31 mars 2025, l'ORCL avait un arriéré de plus de 1 500 plaintes non résolues.

L'arriéré de plaintes de l'ORCL augmente rapidement

Nous avons constaté que l'ORCL s'est fixé comme cible de fermer 50 % des plaintes reçues depuis le début de ses activités et de rendre compte des résultats par rapport à cette cible dans son rapport annuel.

L'ORCL a vu son arriéré de plaintes non résolues augmenter considérablement chaque année. La **figure 11** montre que l'arriéré de plaintes non résolues de l'ORCL est passé de 129 au 31 mars 2021 à 1 526 au 31 mars 2025. Il s'agit d'une hausse de plus de 1 000 %.

Figure 11 : Plaintes l'ORCL reçues, fermées et en attente, par année

Source des données : ORCL

	Janvier 2021 à mars 2021*	2021- 2022	2022- 2023	2023- 2024	2024- 2025
Arriéré au début de l'année	Néant	129	569	878	1 061
Nombre de plaintes reçues	139	605	811	859	1 120
Nombre de dossiers de plaintes fermés	10	165	502	676	655
Arriéré à la fin de l'année	129	569	878	1 061	1 526

* L'ORCL a commencé à recevoir des plaintes en janvier 2021 et a commencé ses activités en février 2021.

Selon le plan d'activités 2025-2026 de l'ORCL, la mesure du rendement et la cible de résolution de 50 % des plaintes reçues depuis la création seront remplacées par le pourcentage de plaintes réglées dans un délai d'un an dans son rapport annuel 2025-2026. Une cible pour cette nouvelle mesure n'avait pas encore été établie.

L'ORCL a mis en moyenne 419 jours pour fermer les plaintes relatives à la conduite professionnelle

Nous avons constaté que l'ORCL n'avait pas établi de cibles ou de points de référence relativement au temps de traitement d'une plainte (voir la **section 2.4** pour une description du processus de

traitement des plaintes de l'ORCL). En revanche, nous avons constaté que d'autres organismes d'application, dont le CITO, le COI, le COCVA et l'ADO, avaient fixé des cibles ou des points de référence relativement au délai de fermeture des plaintes. Nous avons obtenu les données sur les plaintes de l'ORCL et calculé le temps nécessaire pour fermer une plainte.

La **figure 12** montre que le temps qu'il faut à la l'ORCL pour fermer les plaintes relatives à la conduite professionnelle contre les titulaires de permis a atteint 419 jours en 2024-2025. Ce délai comprenait 184 jours pour attribuer la plainte à un responsable du traitement des plaintes et 235 jours supplémentaires pour la fermer.

Figure 12 : ORCL Nombre moyen de jours pour fermer une plainte, par année de fermeture

Source des données : ORCL

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Plaintes relatives à la conduite professionnelle				
Jours avant d'attribuer le dossier à un responsable du traitement des plaintes (A)	74	201	198	184
Jours avant la fermeture après l'attribution (B)	111	77	116	235
Jours avant la fermeture depuis la réception (A + B)	185	278	314	419
Plaintes relatives à la construction illégale				
Jours avant la fermeture depuis la réception *	81	331	305	232

* La date d'attribution des plaintes liées à la construction illégale qui donnent lieu à une enquête par rapport à celles qui ne donnent pas lieu à une enquête n'est pas comparable et, par conséquent, seulement les jours avant la fermeture depuis la réception ont été calculés pour les plaintes liées à la construction illégale.

Le temps moyen qu'il faut à l'ORCL pour fermer une plainte relative à la construction illégale diminue depuis qu'il a atteint un sommet de 331 jours en 2022-2023, mais il était toujours de 232 jours, soit plus de 7,5 mois, en moyenne en 2024-2025.

Nous avons constaté que le temps que prend l'ORCL pour traiter les plaintes faisait régulièrement l'objet de plaintes contre l'ORCL déposées auprès du Ministère. De plus, nous avons relevé des préoccupations semblables dans les demandes de renseignements du public adressées à notre Bureau.



L'ORCL n'a pas entièrement analysé ses ressources pour déterminer les besoins ou les différences dans la productivité du personnel

La direction de l'ORCL a indiqué que les délais de traitement et l'arriéré des plaintes croissant constituaient principalement un problème de ressourcement. La direction a déclaré que l'ORCL ne dispose pas d'un nombre suffisant de responsables du traitement des plaintes pour traiter le nombre croissant de plaintes reçues.

Bien que la direction de l'ORCL ait effectué une évaluation des niveaux d'effectifs traitant les dossiers de plainte relatifs à la conduite professionnelle et la construction illégale, il n'avait pas effectué d'analyse complète des effectifs pour déterminer les ressources dont il a besoin pour traiter les plaintes à un rythme qui correspond au volume reçu. En outre, l'ORCL n'avait pas effectué d'analyse complète des délais de traitement entre les responsables du traitement des plaintes afin de cerner les écarts importants, les pratiques exemplaires ou des points de référence.

Comme il est décrit à la **section 2.4**, l'ORCL attribue un niveau de risque faible, moyen ou élevé à chaque plainte qu'il reçoit. Il utilise le niveau de risque pour attribuer la plainte à un responsable du traitement ayant l'expérience et le niveau de compétence appropriés. Nous avons analysé les plaintes fermées en 2024-2025 par les 13 responsables du traitement des plaintes qui avaient réglé 10 plaintes ou plus au cours de l'année. Nous avons constaté que les délais de traitement variaient considérablement entre eux.

L'ORCL indique que chaque plainte est unique, avec divers degrés de complexité et de risque qui peuvent influencer sur les délais de traitement. Toutefois, en l'absence d'une analyse complète des besoins en ressources ou des écarts dans les délais de traitement entre les responsables du traitement des plaintes, l'ORCL ne peut déterminer et traiter la cause fondamentale de son arriéré croissant de plaintes.

Pourquoi cet audit est-il important?

Les acheteurs de logements neufs attendent de plus en plus longtemps que l'ORCL traite leurs plaintes contre les constructeurs et les vendeurs, et l'arriéré de plaintes non résolues de l'ORCL augmente considérablement chaque année. Si l'ORCL ne traite pas les plaintes et ne prend pas de mesures d'application lorsque cela est justifié et en temps opportun, d'autres acheteurs de logement pourraient être touchés avant que des mesures correctives ne soient prises.

Recommandation 6

L'ORCL devrait :

- examiner les écarts importants dans le temps qu'il faut aux différents responsables du traitement des plaintes pour fermer une plainte, cerner les causes profondes et élaborer des pratiques exemplaires en matière de traitement des plaintes;
- établir des points de référence pour le temps qu'il faut pour attribuer une plainte à un responsable du traitement des plaintes, ainsi que le temps qu'il faut au responsable du traitement des plaintes pour fermer la plainte, et examiner les cas où les plaintes dépassent ces points de référence;
- effectuer une analyse pour établir les besoins en ressources technologiques et en personnel qui permettraient à l'ORCL de traiter les plaintes à un rythme qui correspond au volume reçu.

Pour les réponses de l'entité auditée, voir **Recommandations et réponses de l'entité auditée**.



4.2.3 L'ORCL n'utilise pas son système de GRC pour consigner et suivre les infractions réglementaires des titulaires de permis

Nous avons constaté que lorsque l'ORCL réalise, à la suite de plaintes, qu'un titulaire de permis a contrevenu à une exigence réglementaire, il n'enregistre pas l'infraction dans son système de GRC, même si le système comprend des champs qui permettraient d'enregistrer et de suivre cette information. Par conséquent, l'ORCL ne peut évaluer pleinement si ses processus de traitement des plaintes et d'application de la loi produisent des résultats cohérents ou si ses mesures d'application de la loi constituent un moyen de dissuasion suffisant en cas de récidive. Cette limitation des données de l'ORCL nous a également empêchés d'effectuer notre propre analyse.

Nous avons constaté que dans les demandes de renseignements du public adressées au Ministère et à notre Bureau au sujet de l'ORCL, des préoccupations ont souvent été soulevées au sujet du processus de traitement des plaintes de l'ORCL. Ces plaintes portaient notamment sur la question de savoir si les mesures d'application de la loi prises étaient suffisantes pour avoir un effet dissuasif à l'avenir.

En mars 2025, durant notre audit, l'ORCL a mis en œuvre un programme d'assurance de la qualité de la conduite professionnelle. Le programme vise à échantillonner au hasard au moins cinq pour cent des dossiers de plaintes fermés par trimestre et à les examiner pour une évaluation appropriée du risque, du traitement, de la documentation et des résultats recommandés.

Le programme d'assurance de la qualité de la conduite professionnelle de l'ORCL repose uniquement sur un examen d'un échantillon aléatoire de dossiers de plainte. Le suivi des contraventions réglementaires dans le système de GRC permettrait à l'ORCL d'élargir son programme d'assurance de la qualité pour y inclure une analyse régulière de toutes les plaintes et infractions réglementaires afin de cerner les tendances générales, les problèmes ou les incohérences et d'effectuer éventuellement des examens ciblés des dossiers de plaintes.

Pourquoi cet audit est-il important?

En l'absence de données sur les infractions à la réglementation, l'ORCL ne dispose pas de l'information nécessaire pour mener des enquêtes et répondre de manière efficace aux préoccupations des acheteurs de logement en ce qui concerne le traitement des plaintes et pour déterminer si les mesures d'application de la loi prises étaient suffisantes pour agir comme moyen de dissuasion. Ces renseignements seraient également utiles pour les futures décisions relatives aux demandes de permis.

Recommandation 7

L'ORCL devrait :

- utiliser son système de GRC pour consigner et suivre les infractions aux exigences réglementaires relevées par les titulaires de permis;
- effectuer une analyse régulière de toutes les plaintes et infractions aux exigences réglementaires afin de cerner les tendances et les préoccupations et de prendre des mesures correctives au besoin.

Pour les réponses de l'entité audité, voir **Recommandations et réponses de l'entité audité**.

4.2.4 L'ORCL n'utilise pas les données des permis de construction municipaux et du code du bâtiment dans ses activités de surveillance

Les municipalités jouent un rôle clé dans la réglementation de la construction de logements neufs en délivrant des permis de construction et en inspectant les ouvrages bâtis pour s'assurer qu'ils sont conformes à la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment*. Nous avons constaté que l'ORCL n'utilisait pas les données sur les permis de construction municipaux pour repérer de façon proactive les constructeurs illégaux.

Nous avons également constaté que l'ORCL n'utilisait pas les données des tribunaux provinciaux et ne tenait pas compte des amendes imposées par les municipalités et des accusations portées par elles contre les constructeurs en vertu de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* pour aider à évaluer la conduite et la compétence des titulaires de permis.

Les demandeurs peuvent obtenir un permis de construction d'une municipalité sans qu'un permis soit délivré par l'ORCL en indiquant qu'un permis n'est pas requis parce que, par exemple, ils sont propriétaires-constructeurs; cependant, la municipalité n'exige aucune vérification pour déterminer si cette affirmation est vraie.

L'ORCL a proposé des modifications législatives qui obligeraient un propriétaire-constructeur à obtenir un certificat d'exemption de l'ORCL avant qu'une municipalité puisse délivrer un permis de construction. L'ORCL a collaboré avec le Ministère à l'élaboration de documents de consultation publique liés aux modifications. En août 2025, le Ministère avait reçu la directive de poursuivre les travaux stratégiques liés à la construction illégale et s'était engagé à mener des consultations publiques sur les propositions visant à lutter contre la construction illégale.

Nous avons examiné la façon de faire d'autres provinces canadiennes ayant des régimes de délivrance de permis semblables pour les constructeurs de logements neufs et constaté que la Colombie-Britannique et l'Alberta exigent que les constructeurs-propriétaires obtiennent des exemptions.

Pour appuyer les modifications législatives proposées et démontrer que les constructeurs illégaux obtenaient des permis de construction, en novembre 2023, l'ORCL a effectué une analyse ponctuelle des données publiques sur les permis de construction de la Ville de Kitchener. L'analyse de l'ORCL a révélé ce qui suit :

- » sur les 91 constructeurs qui ont obtenu un permis de construction de logements neufs délivré par la Ville, 23 (25 %) n'étaient pas titulaires d'un permis de l'ORCL;
- » ces 23 constructeurs ont obtenu 44 permis de construction pour des maisons unifamiliales, soit une moyenne de près de 2 permis par constructeur;
- » ces résultats indiquaient que certains de ces constructeurs exerçaient probablement leurs activités dans l'illégalité.

Bien que l'ORCL ait effectué cette analyse à l'appui des modifications législatives proposées, elle n'a pas enquêté sur les constructeurs illégaux potentiels relevés dans le cadre de cette analyse. L'ORCL n'effectuait pas non plus régulièrement d'analyse semblable des données sur les permis de construction municipaux afin de repérer de façon proactive les constructeurs illégaux et de prendre des mesures d'application contre ceux-ci.

Les municipalités inspectent les constructions neuves pour s'assurer qu'elles sont conformes à la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* et peuvent imposer des accusations et des amendes aux constructeurs trouvés en infraction. L'ORCL n'obtenait pas de données du ministère du Procureur général sur les accusations et les amendes imposées en vertu de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment*. Ces renseignements pourraient être utilisés par l'ORCL comme indicateur de bonne conduite et de compétence pour surveiller de façon proactive les titulaires de permis, comme il est décrit à la **section 4.2.1**.

Pourquoi cet audit est-il important?

L'ORCL pourrait contribuer à mieux protéger les Ontariens en utilisant les données municipales pour repérer de façon proactive les constructeurs illégaux qui exercent leurs activités sans surveillance par l'ORCL et qui construisent des logements sans la garantie de Tarion. L'utilisation des données judiciaires sur les accusations et les amendes émises par les municipalités contre des constructeurs permettrait à l'ORCL de protéger les acheteurs de logement en surveillant de façon proactive si les titulaires de permis contreviennent au Code du bâtiment.

Recommandation 8

L'ORCL devrait :

- demander aux municipalités de partager régulièrement les données sur les permis de construction avec l'ORCL afin qu'il puisse les mettre en corrélation avec les permis afin d'aider à repérer les constructeurs illégaux;
- collaborer avec le Ministère pour obtenir du ministère du Procureur général des données sur les amendes imposées et les accusations portées en vertu de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* et déterminer si ces données fourniraient des renseignements sur la compétence et la conduite qui pourraient être utilisés pour améliorer la surveillance des titulaires de permis par l'ORPS.

Pour les réponses de l'entité auditée, voir **Recommandations et réponses de l'entité auditée**.



4.3 Mesure du rendement et surveillance ministérielle

4.3.1 L'ORCL ne rend pas compte des progrès réalisés par rapport aux objectifs stratégiques

Nous avons constaté que l'ORCL ne rendait pas compte des activités prévues qu'il avait menées pour appuyer l'atteinte de ses objectifs stratégiques, comme l'exige l'entente administrative conclue entre l'ORCL et le Ministre.

L'entente administrative conclue entre l'ORCL et le ministre exige que l'ORCL planifie et fasse rapport sur les activités qui appuient l'atteinte de ses objectifs stratégiques, et qu'elle indique si l'activité a été achevée et mesurée et si l'objectif connexe a été atteint.

Bien que les plans d'activités de l'ORCL énuméraient les activités prévues et que ses rapports annuels mentionnaient des mesures, des projets et des améliorations qu'il avait réalisés dans l'ensemble de ses services essentiels au cours de l'année précédente, nous avons constaté ce qui suit :

- » Les plans d'activités de l'ORCL ne comprenaient pas de mesures ou de cibles qui pourraient être utilisées pour évaluer l'efficacité et le rendement des activités dans l'atteinte des objectifs stratégiques et des buts organisationnels de l'ORCL.
- » Les rapports annuels de l'ORCL ne faisaient pas référence à des objectifs stratégiques précis ou à des activités prévues connexes du plan d'activités, et ne précisaient pas si les activités prévues avaient été menées à bien au cours de l'année.

Par exemple, le plan d'activités 2024-2025 de l'ORCL comprenait l'objectif stratégique : *Évaluer et améliorer continuellement les processus, les politiques et les normes de niveau de service qui appuient le modèle fondé sur le risque de l'ORCL.*

Le plan d'activités comprenait également les activités prévues pour atteindre l'objectif stratégique. Par exemple, l'une des cinq activités prévues pour appuyer cet objectif stratégique était la suivante : *Mettre en œuvre un énoncé sur l'appétit pour le risque à l'échelle de l'organisation.*

Le rapport annuel 2024-2025 de l'ORCL ne faisait pas référence à cet objectif stratégique et ne précisait pas si des travaux avaient été réalisés sur la mise en œuvre d'un énoncé sur l'appétit pour le risque à l'échelle de l'organisation.

Dans le cadre de sa fonction de surveillance, le Ministère examine l'ébauche du rapport annuel de l'ORCL et remplit une liste de vérification des exigences en matière de rapports des ententes administratives. Pour le rapport annuel 2023-2024, la liste de vérification la plus récente remplie au moment de notre audit, le Ministère a indiqué que l'ORCL avait respecté toutes les exigences en matière de rapports malgré le fait qu'il n'avait pas inclus les mesures, les cibles ou les activités achevées au cours de l'année.

Pourquoi cet audit est-il important?

Le plan d'activités et le rapport annuel constituent la principale méthode utilisée par l'ORCL pour communiquer les objectifs stratégiques et les activités prévues et pour rendre compte de l'atteinte de ses objectifs stratégiques au public et au Ministère. En l'absence de rapports indiquant si les activités prévues ont été achevées et si les cibles ont été atteintes, le public, les intervenants et le Ministère ne peuvent déterminer si l'ORCL suit ses plans stratégiques et opérationnels ou s'il atteint ses objectifs.

Recommandation 9

L'ORCL devrait :

- inclure dans son plan d'activités, des mesures et des cibles pour évaluer le rendement des activités prévues visant à appuyer l'atteinte des objectifs stratégiques;
- inclure dans son rapport annuel les objectifs et les activités stratégiques indiqués dans son plan d'activités et indiquer si ces activités ont été menées à bien au cours de l'année, si les cibles d'activités ont été atteintes et fournir des explications dans les cas où les cibles d'activités n'ont pas été atteintes.

Pour les réponses de l'entité audité, voir **Recommandations et réponses de l'entité audité.**

4.3.2 Les indicateurs de rendement de l'ORCL sont insuffisants pour mesurer l'efficacité de ses activités de délivrance de permis, de surveillance et d'application de la loi de base et en rendre compte

Nous avons constaté que les indicateurs de rendement de l'ORCL étaient insuffisants pour informer le public et permettre au Ministère de vérifier si l'ORCL exécutait ses activités de délivrance de permis, de surveillance et d'application de la loi de manière efficace pour s'acquitter de son mandat de protection des consommateurs.

En vertu de l'entente administrative conclue entre le ministre et l'ORCL, l'ORCL doit établir des indicateurs de rendement à utiliser pour évaluer son rendement et en rendre compte, sous réserve de l'approbation du Ministre. L'ORCL doit fournir au Ministre des cibles de rendement et des résultats pour les indicateurs de rendement sur une base annuelle, ainsi qu'à d'autres moments, à la demande du Ministre. Les indicateurs de rendement doivent également diffuser publiquement dans le rapport annuel de l'ORCL et doivent comprendre des indicateurs liés à l'efficacité, à l'efficience et à la satisfaction des clients et des intervenants.

Les indicateurs de rendement, les cibles connexes et les résultats de l'ORCL sont présentés à l'**annexe 3** de son rapport annuel 2024-2025. Nous avons constaté que les indicateurs de rendement de l'ORCL ne mesuraient pas l'efficacité de ses activités de base en matière de délivrance de permis, de surveillance et d'application de la loi pour protéger les acheteurs de logement, ce qui est des domaines où notre audit a permis de cerner les lacunes importantes décrites aux **sections 4.1** et **4.2**. Par exemple, les indicateurs de rendement et les cibles connexes ne faisaient pas l'objet de rapports pour permettre la surveillance des éléments suivants :

- » les processus de délivrance de permis, comme la proportion des renouvellements de permis traités automatiquement au moyen du processus accéléré par rapport à ceux examinés par le personnel;
- » la couverture des activités de surveillance, comme le pourcentage de titulaires de permis qui ont fait l'objet d'une inspection ou d'un examen;
- » le pourcentage de constructeurs illégaux identifiés qui ont été mis en conformité;
- » la satisfaction du plaignant à l'égard du processus de traitement des plaintes de l'ORCL.

Pourquoi cet audit est-il important?

En l'absence de rapports sur le rendement étayant l'efficacité des activités de base de l'ORCL en matière de délivrance de permis, de surveillance et d'application de la loi, le Ministère ne peut surveiller de manière efficace l'exécution du mandat de l'ORCL, et le public n'est pas suffisamment informé du rendement de l'ORCL pour ce qui est de protéger les acheteurs de logements neufs.

Recommandation 10

L'ORCL devrait collaborer avec le Ministère pour élaborer des indicateurs de rendement qui mesurent l'efficacité des activités de délivrance de permis, de surveillance et d'application de la loi de base de l'ORCL et en rendre compte.

Pour les réponses de l'entité auditée, voir **Recommandations et réponses de l'entité auditée**.

Recommandations et réponses de l'entité auditée

Recommandation 1

L'ORCL devrait mettre en place des contrôles automatisés dans son système de GRC qui vérifient les données sur l'historique de conduite et de conformité des titulaires de permis par rapport aux demandes afin de confirmer l'admissibilité au renouvellement accéléré.

Réponse l'ORCL

L'ORCL souscrit à cette recommandation. L'ORCL mettra en œuvre des contrôles automatisés pour vérifier les données historiques sur la conduite et la conformité des titulaires de permis afin de confirmer l'admissibilité aux renouvellements accélérés.

Recommandation 2

L'ORCL devrait :

- examiner et déterminer si des seuils de cote de crédit plus élevés seraient un indicateur plus efficace pour déterminer si l'on peut s'attendre à ce que les demandeurs soient financièrement responsables dans la conduite de leurs affaires et les mettre à jour au besoin;
- élaborer des lignes directrices sur la prise de décisions aux fins de l'examen et de l'approbation des demandes qui ne respectent pas le seuil relatif à la cote de crédit;
- élaborer et mettre en œuvre des processus d'examen obligatoire des cas d'insolvabilité des titulaires de permis et des parties liées dans l'évaluation des demandes de permis;
- évaluer la situation financière des dirigeants et des administrateurs des demandeurs, comme l'exige la LACLN;
- évaluer les renseignements financiers supplémentaires qui pourraient aider l'ORCL à évaluer la responsabilité financière des demandeurs dans la conduite de leurs affaires, y compris les états financiers, les ratios et indicateurs financiers, les déclarations de revenus et les demandes de remboursement de dépôts de Tarion, et élaborer et mettre en œuvre une politique et un processus d'utilisation de ces renseignements pour évaluer les demandeurs.

Réponse l'ORCL

L'ORCL souscrit à la recommandation et élaborera des plans pour mettre en œuvre chaque mesure de suivi recommandée. En tant qu'organisation relativement nouvelle, l'ORCL continue de faire progresser et de peaufiner ses processus de délivrance de permis dans le cadre de son engagement plus large à améliorer la prise de décisions fondées sur des données probantes et le risque.

L'ORCL reconnaît l'importance de déterminer les indicateurs financiers qui sont significatifs et appropriés pour son rôle dans l'évaluation de la situation financière passée et actuelle des demandeurs.

L'ORCL reconnaît qu'il peut y avoir d'autres indicateurs financiers utiles à évaluer pendant le processus de délivrance de permis et s'engage à examiner et à peaufiner ses indicateurs financiers et ses processus sur une base continue.

Recommandation 3

L'ORCL devrait :

- collaborer avec le Ministère pour établir un processus régulier et continu afin d'obtenir et de vérifier tous les renseignements requis sur les entreprises titulaires de permis du Registre des entreprises de l'Ontario;
- établir un processus régulier et continu de vérification des renseignements commerciaux des titulaires de permis constitués en vertu d'une loi fédérale auprès de Corporations Canada.

Réponse l'ORCL

L'ORCL souscrit à la recommandation et élaborera des plans pour mettre en œuvre chaque mesure de suivi recommandée. Cela comprendra l'obtention et l'intégration des données du Registre des entreprises de l'Ontario du Ministère afin d'améliorer l'exactitude et l'efficacité de ses processus de délivrance de permis. L'ORCL a reçu l'approbation du Ministère et a obtenu un accès exempté de frais au Registre des entreprises de l'Ontario en août 2025. Cette initiative permettra de s'assurer que les décisions relatives aux permis sont fondées sur des renseignements commerciaux fiables et à jour, ce qui renforcera l'engagement de l'ORCL à l'égard de la transparence, de la responsabilisation et de la protection des consommateurs.

Réponse du Ministère à la mesure 1

Le Ministère souscrit à cette recommandation. Le Ministère collaborera avec l'ORCL pour s'assurer qu'il utilise des ressources comme le Registre des entreprises de l'Ontario et le site Web de Corporations Canada du gouvernement fédéral pour vérifier les renseignements sur les entreprises du demandeur. Le Ministère collaborera également avec le l'ORCL pour explorer si un processus plus efficace peut être élaboré afin de vérifier l'information contenue dans le Registre des entreprises de l'Ontario.

Recommandation 4

L'ORCL devrait :

- collaborer avec le Ministère pour établir des normes de compétences techniques, conformes aux pratiques exemplaires, que les employés d'entreprises de construction domiciliaire ayant un rôle de surveillance des travaux au quotidien devraient satisfaire;
- collaborer avec le Ministère pour établir des exigences obligatoires en matière de formation continue pour tous les titulaires de permis;
- mettre en œuvre des processus pour surveiller et faciliter la conformité des titulaires de permis à ces exigences.

Réponse l'ORCL

L'ORCL souscrit à la recommandation et collaborera avec le Ministère pour établir les cadres réglementaires qu'il mettra ensuite en oeuvre, exigeant que les personnes qui surveillent les travaux de construction respectent les normes établies et que les titulaires de permis satisfont aux exigences obligatoires en matière de formation continue.

Réponse du Ministère aux mesures 1 et 2

Le Ministère remercie le vérificateur général, mais ne peut souscrire à cette recommandation pour le moment. Le Ministère évaluera l'incidence potentielle de cette recommandation, y compris les répercussions sur l'offre de logements et le secteur des logements neufs, avant de déterminer s'il y a lieu d'envisager les changements qui seraient nécessaires pour mettre en oeuvre cette recommandation.

Recommandation 5

L'ORCL devrait :

- élaborer un système d'évaluation des risques qui intègre les facteurs de risque pertinents liés aux titulaires de permis;
- attribuer une cote de risque à chaque titulaire de permis;
- élaborer et mettre en œuvre des processus pour mener des activités proactives de surveillance, de contrôle et d'application de la loi qui sont guidées par les cotes de risque des titulaires de permis.

Réponse l'ORCL

L'ORCL souscrit à la recommandation et élaborera des plans pour mettre en œuvre chaque mesure de suivi. En tant que nouvel organisme de réglementation, l'ORCL s'est engagé à faire évoluer son modèle de surveillance afin qu'il soit plus proactif et réceptif aux risques émergents. L'ORCL examinera la possibilité d'élaborer un système d'attribution d'une cote de risque aux titulaires de permis en fonction de facteurs pertinents. Cela permettra à l'ORCL d'axer ses activités de surveillance et d'application ciblées en priorité sur les titulaires de permis à risque élevé, d'aider à cerner et à régler les problèmes potentiels avant qu'ils ne s'aggravent et de renforcer la responsabilisation dans l'industrie de la construction de logements neufs.

Recommandation 6

L'ORCL devrait :

- examiner les écarts importants dans le temps qu'il faut aux différents responsables du traitement des plaintes pour fermer une plainte, cerner les causes profondes et élaborer des pratiques exemplaires en matière de traitement des plaintes;
- établir des points de référence pour le temps qu'il faut pour attribuer une plainte à un responsable du traitement des plaintes, ainsi que le temps qu'il faut au responsable du traitement des plaintes pour fermer la plainte, et examiner les cas où les plaintes dépassent ces points de référence;
- effectuer une analyse pour établir les besoins en ressources technologiques et en personnel qui permettraient à l'ORCL de traiter les plaintes à un rythme qui correspond au volume reçu.

Réponse l'ORCL

L'ORCL souscrit à la recommandation et élaborera des plans pour mettre en œuvre chaque mesure de suivi. L'ORCL s'engage à améliorer les processus de traitement des plaintes afin d'assurer une prestation de services rapide et uniforme. L'ORCL mettra en œuvre des améliorations en matière d'assurance de la qualité, comme l'intégration de données supplémentaires, qui aideront à déterminer si les délais de traitement sont raisonnables compte tenu de la complexité des plaintes. L'ORCL examinera également la possibilité d'établir des normes de service à l'appui de l'uniformité et de la transparence et évaluera les besoins en ressources pour gérer le volume croissant de plaintes et soutenir les améliorations à long terme. Les travaux pour terminer cette analyse sont en cours.

Recommandation 7

L'ORCL devrait :

- utiliser son système de GRC pour consigner et suivre les infractions aux exigences réglementaires relevées par les titulaires de permis;
- effectuer une analyse régulière de toutes les plaintes et infractions aux exigences réglementaires afin de cerner les tendances et les préoccupations et de prendre des mesures correctives au besoin.

Réponse l'ORCL

L'ORCL souscrit à la recommandation et élaborera des plans pour mettre en œuvre chaque mesure de suivi. L'ORCL améliorera ses systèmes de consignation et d'analyse des infractions entre les unités opérationnelles. L'amélioration de ces systèmes améliorera la détermination des tendances, favorisera une application uniforme et permettra une prise de décisions tenant compte du risque. Cette approche reflète l'engagement de l'ORCL à l'égard de l'amélioration continue fondée sur son expérience en tant que nouvel organisme de réglementation. Elle comprendra une surveillance proactive et veillera à ce que les mesures réglementaires demeurent équitables, efficaces et adaptées à l'évolution de l'industrie.

Recommandation 8

L'ORCL devrait :

- demander aux municipalités de partager régulièrement les données sur les permis de construction avec l'ORCL afin qu'il puisse les mettre en corrélation avec les permis afin d'aider à repérer les constructeurs illégaux;
- collaborer avec le Ministère pour obtenir du ministère du Procureur général des données sur les amendes imposées et les accusations portées en vertu de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* et déterminer si ces données fourniraient des renseignements sur la compétence et la conduite qui pourraient être utilisés pour améliorer la surveillance des titulaires de permis par l'ORPS.

Réponse l'ORCL

L'ORCL souscrit en principe à la recommandation. Toutefois, l'ORCL a proposé des modifications législatives, comme il est indiqué dans le présent rapport, qui exigent qu'un propriétaire-constructeur obtienne un certificat d'exemption de l'ORCL avant qu'une municipalité puisse lui délivrer un permis de construction.

La mise en œuvre de cette modification législative proposée a une incidence importante sur cette recommandation. Par conséquent, l'ORCL attendra d'abord qu'on détermine si les modifications législatives proposées entreront en vigueur avant d'évaluer les mesures supplémentaires nécessaires à la mise en œuvre de ces mesures recommandées.

L'ORCL convient également de collaborer avec le Ministère pour obtenir des données sur les amendes imposées et les accusations portées en vertu de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* afin d'évaluer ces renseignements et de déterminer s'ils seraient utiles à ses activités de surveillance des titulaires de permis.

Réponse du Ministère à la mesure 2

Le Ministère remercie le vérificateur général de cette recommandation. Le Ministère accepte conditionnellement la recommandation et examinera la possibilité de collaborer avec les ministères partenaires à l'élaboration d'options pour un processus visant à s'assurer que l'ORCL a un accès périodique et continu à l'information sur les amendes imposées et les accusations portées en vertu de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment*. Cette recommandation pourrait exiger l'élaboration de propositions réglementaires à soumettre à l'examen du gouvernement.

Recommandation 9 :

L'ORCL devrait :

- inclure dans son plan d'activités, des mesures et des cibles pour évaluer le rendement des activités prévues visant à appuyer l'atteinte des objectifs stratégiques;
- inclure dans son rapport annuel les objectifs et les activités stratégiques indiqués dans son plan d'activités et indiquer si ces activités ont été menées à bien au cours de l'année, si les cibles d'activités ont été atteintes et fournir des explications dans les cas où les cibles d'activités n'ont pas été atteintes.

Réponse l'ORCL

L'ORCL souscrit à la recommandation et élaborera des plans pour mettre en œuvre chaque mesure de suivi. L'ORCL s'engage à améliorer la clarté et l'efficacité de ses rapports publics. À cette fin, il s'efforcera de mieux harmoniser les activités prévues avec les résultats mesurables dans ses plans d'activités et ses rapports annuels. Cela améliorera la transparence, démontrera les progrès réalisés vers l'atteinte des objectifs stratégiques et permettra aux intervenants de mieux comprendre comment l'ORCL s'acquitte de son mandat de protection des consommateurs et de réglementation.

Recommandation 10

L'ORCL devrait collaborer avec le Ministère pour élaborer des indicateurs de rendement qui mesurent l'efficacité des activités de délivrance de permis, de surveillance et d'application de la loi de base de l'ORCL et en rendre compte.

Réponse l'ORCL

L'ORCL souscrit à la recommandation et s'engage à collaborer avec le Ministère pour élaborer des mesures de rendement significatives qui reflètent l'efficacité de ses fonctions réglementaires de base. L'établissement d'indicateurs clairs et pertinents permettra à l'ORCL de mieux évaluer les progrès réalisés vers l'atteinte des objectifs stratégiques, de cerner les points à améliorer et de démontrer l'incidence de son travail sur la protection des consommateurs.

Réponse du Ministère

Le Ministère souscrit à cette recommandation. Le Ministère collaborera avec l'ORCL pour réviser les indicateurs de rendement existants et en élaborer de nouveaux, en s'appuyant sur la recommandation du vérificateur général de mesurer l'efficacité des activités de base de l'ORCL, et exigera que l'ORCL rende compte publiquement de ces mesures dans son rapport annuel.

Critères d'audit

Dans la planification de ses travaux, le Bureau a déterminé les critères d'audit auxquels il aurait recours pour atteindre ses objectifs en la matière (indiqués à l'**annexe 3**). Ces critères sont fondés sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables ainsi que sur des études internes et externes et des pratiques exemplaires. La haute direction de l'ORCL et du Ministère a examiné nos objectifs et les critères connexes, et elle en a reconnu la pertinence.

1. Un cadre fondé sur les pratiques exemplaires pour obtenir de l'information sur les demandes de permis et évaluer les demandes par rapport aux exigences est en place et appliqué de façon uniforme.
2. Des processus sont en place pour repérer les constructeurs et les vendeurs qui ont contrevenu aux lois et aux règlements applicables.
3. Les plaintes contre les constructeurs et les vendeurs sont traitées, et des inspections et des enquêtes sont menées lorsque cela est justifié, de façon uniforme et en temps opportun. Les mesures de conformité et d'application de la loi qui en découlent sont appliquées de façon uniforme et étayées par des preuves.
4. Des indicateurs de rendement et des cibles connexes sont établis, surveillés et font l'objet de rapports sur une base régulière, y compris publiquement, s'il y a lieu, selon les pratiques exemplaires.
5. Le Ministère a mis en place des processus pour surveiller l'ORCL et déterminer s'il s'acquitte de son mandat d'appliquer les dispositions déléguées de la LACLN.

Approche d'audit

Notre audit s'est déroulé de janvier à juillet 2025. Nous avons obtenu une déclaration écrite de l'ORCL et de la direction du Ministère selon laquelle, au 23 septembre 2025, ils nous avaient fourni toute l'information dont ils disposaient et qui pourrait avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion du présent rapport.

Dans le cadre de notre travail d'audit, nous avons :

- » interviewé le personnel compétent de l'ORCL et du Ministère;
- » examiné les lois, les règlements, les politiques et les procédures pertinents;
- » examiné et analysé les données sur la délivrance de permis, les plaintes et les mesure d'application de la loi depuis la création de l'ORCL, le 1^{er} février 2021, jusqu'au 31 mars 2025, afin de cerner les tendances et des cas types et de calculer les indicateurs pertinents pour les fonctions de base de l'ORCL;
- » recoupé les données sur les titulaires de permis de l'ORCL avec des données de tiers provenant des municipalités, du Registre des entreprises de l'Ontario et de Corporations Canada afin de cerner les écarts et l'information qu'on peut en dégager;
- » examiné certains renseignements et documents relatifs à des demandes particulières de permis de constructeur et de vendeur, à des plaintes, à des enquêtes, à des cas d'insolvabilité et à des personnes intéressées;
- » discuté avec des intervenants externes, dont Tarion, Canadians for Proper Built Homes et l'Ontario Home Builders Association.

Opinion d'audit

À Son Honneur le Président de l'Assemblée législative :

Nous avons réalisé nos travaux pour le présent audit et présenté les résultats de notre examen conformément à la Norme canadienne de missions de certification 3001 – *Missions d'appréciation directe* publiées par le Conseil des normes d'audit et de certification des Comptables professionnels agréés du Canada. Nous avons ainsi obtenu un niveau d'assurance raisonnable.

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario applique les normes canadiennes de gestion de la qualité et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de gestion de la qualité comprenant des politiques et des consignes documentées au sujet du respect des règles de conduite professionnelle, des normes professionnelles, ainsi que des critères législatifs et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences en matière d'indépendance et d'éthique du Code de déontologie de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario, qui est fondé sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle, de diligence raisonnable, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Nous estimons que les éléments probants obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder nos conclusions.

1^{er} octobre 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Spence', written over a light blue horizontal line.

Shelley Spence, FCPA, FCA, LPA

Vérificateur général

Toronto (Ontario)

Acronymes

Acronyme	Définition
ADO	Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario
CITO	Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario
COCVA	Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles
COI	Conseil ontarien de l'immobilier
GRC	Gestion des relations avec la clientèle
LACLN	<i>Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs</i>
LRGLNO	<i>Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, 1990</i>
OORGC	Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums
ORCL	Office de réglementation de la construction des logements
RAS	Registreur adjoint en second
REO	Registre des entreprises de l'Ontario
SRDE	Score du risque de défaillance d'entreprise

Annexe 1 : Demande de renouvellement – Déclaration de conduite antérieure

Source des données : Office de réglementation de la construction des logements

Déclaration de conduite antérieure

Veillez confirmer et répondre par « oui » ou par « non » aux questions suivantes en tant que demandeur (y compris, le cas échéant, tous les dirigeants et administrateurs du demandeur), y compris les personnes intéressées. Vous a-t-on :

refusé, suspendu, révoqué ou annulé une inscription, un certificat ou un permis professionnel de quelque nature que ce soit dans quelque administration que ce soit?

Non Oui

Avez-vous déclaré faillite en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, 1985?

Non Oui

Avez-vous déposé une proposition de consommateur ou une proposition en vertu de la section de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité de 1985?

Non Oui

Avez-vous déjà été accusé d'une infraction à la Loi sur les infractions provinciales de 1990, au Code criminel de 1985 (Canada), à la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (SPAAT), à la Loi de 1992 sur le code du bâtiment (Ontario) et à la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada) (autres que les infractions liées au stationnement et aux excès de vitesse)?

Non Oui

Avez-vous été visé par l'une ou l'autre des ordonnances suivantes : ordonnance restrictive, ordonnance d'obligation financière, ordonnance relative au paiement de la taxe ou ordonnance rendue en vertu de la Loi de 1992 sur le code du bâtiment (Ontario)?

Non Oui

Avez-vous été informé d'avoir fait l'objet d'une enquête dans une administration ou êtes-vous actuellement informé de faire l'objet d'une enquête?

Non Oui

Y a-t-il une personne employée par le titulaire de permis ou sous contrat avec lui qui a déjà vu son inscription à Tarion ou son permis de l'ORCL refusé ou révoqué?

Non Oui

Avez-vous fait l'objet de mesures disciplinaires ou êtes-vous actuellement partie à une telle procédure dans quelque administration que ce soit?

Non Oui

Vous avez été libéré de la faillite?

Non Oui

Avez-vous déposé une demande en vertu de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies (LACC) de 1985?

Non Oui

Avez-vous été déclaré coupable d'une infraction au Code criminel de 1992 (Canada), à la Loi de l'impôt sur le revenu de 1985 (Canada), à la Loi sur les infractions provinciales de 1990 (Ontario), à la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (Ontario), à la Loi de 1992 sur le code du bâtiment (Ontario) ou à la Loi sur l'imposition des sociétés de 1990 (Ontario) (à l'exception des infractions liées au stationnement et aux excès de vitesse)?

Non Oui

Avez-vous fait l'objet d'une poursuite civile au cours des 10 dernières années?

Non Oui

Avez-vous exercé des activités qui contreviennent à la Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs, à la Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, 1990, à la Loi de 1998 sur les condominiums ou à la Loi de 1992 sur le code du bâtiment (Ontario)?

Non Oui

Veillez vous assurer d'avoir bien lu tout ce qui précède avant de poursuivre.

J'ai lu toutes les questions de cette section et j'y ai répondu en toute franchise. Je reconnais que tous les renseignements fournis avec la demande de permis peuvent faire l'objet d'une vérification par l'ORCL. Je comprends que le fait de fournir de faux renseignements à l'ORCL dans le cadre de cette demande de permis constitue une infraction grave. Je comprends également que le fait de fournir des renseignements faux, incomplets ou trompeurs ou d'omettre des renseignements dans la présente demande de permis ou les documents qui y sont joints peut entraîner le refus, la suspension ou la révocation d'un permis.

Annexe 2 : Outils de conformité de l'ORCL

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Outils de conformité	Titulaire de permis	Vendeur/constructeur illégal	Nombre – de février 2021 à mars 2025
Lettre d'éducation : Rappel écrit au constructeur ou au vendeur de ses obligations et des répercussions éventuelles d'une infraction en vertu des lois applicables comme la LACLN et la LRGLNO.	✓	✓	S.O. ¹
Lettre d'avertissement : Avertissement écrit à l'intention d'un titulaire de permis ou d'un constructeur ou vendeur illégal décrivant les préoccupations de l'ORCL. Dans le cas de constructeurs ou de vendeurs illégaux, une lettre d'avertissement représente une exigence de conformité, faute de quoi des mesures d'application de la loi seront prises.	✓	✓	S.O. ¹
Ordonnance relative à de la publicité trompeuse : Ordonner au titulaire de cesser de faire des déclarations fausses, trompeuses ou mensongères dans une publicité.	✓	✗	1
Avis de proposition : Veuillez noter que l'ORCL a l'intention d'appliquer des conditions, de suspendre, de refuser, de refuser de renouveler ou de révoquer un permis. Si un demandeur ou un titulaire de permis reçoit un avis de proposition, il a le droit de demander une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis ou peut conclure une entente avec l'ORCL.	✓	✗	57
Comité de discipline : Tribunal administratif indépendant qui détermine si les titulaires de permis se sont conformés au Code de déontologie. Le comité de discipline peut, entre autres choses, ordonner au titulaire de permis de suivre d'autres cours de formation ou de payer une amende maximale de 50 000 \$ pour les particuliers et de 100 000 \$ pour les sociétés.	✓	✗	10
Ordonnance d'observation : Ordonnance enjoignant à la partie de se conformer aux exigences de la LACLN.	✓	✓	18
Ordonnance de blocage : Ordonnance exigeant que la partie qui a des biens en dépôt ou qui en a le contrôle détienne ou s'abstienne de les retirer, si l'ORCL estime que cela est souhaitable pour la protection d'acheteurs de logement ou de propriétaires.	✓	✓	9

Outils de conformité	Titulaire de permis	Vendeur/constructeur illégal	Nombre - de février 2021 à mars 2025
Ordonnance de restitution : Ordonnance enjoignant à la partie de verser une indemnisation aux consommateurs touchés.	×	✓	3
Demande d'ordonnance restrictive : Si une partie ne se conforme pas à la LACLN, aux règlements ou à une ordonnance rendue en vertu de la LACLN, l'ORCL peut demander à la Cour de justice une ordonnance enjoignant à la personne de s'abstenir d'y contrevenir.	✓	✓	1
Pénalité administrative : L'ORCL peut imposer une pénalité administrative pouvant atteindre 50 000 \$ aux parties qui contreviennent à la loi ou qui ne respectent pas le Code de déontologie. Dans certains cas, le produit de la pénalité administrative permet à l'ORCL de verser des indemnités aux consommateurs touchés.	✓	✓	13
Accusations portées pour des infractions provinciales : L'ORCL peut porter des accusations en vertu de la LACLN, de la LRGLNO ou de la <i>Loi sur les infractions provinciales</i> devant la Cour de justice de l'Ontario. Les pénalités pour les particuliers, y compris les dirigeants ou les administrateurs de sociétés inculpées, peuvent atteindre 50 000 \$ pour une première infraction et 100 000 \$ pour des infractions répétées, et peuvent comprendre une peine d'emprisonnement maximale de deux ans moins un jour. Les pénalités pour les sociétés peuvent aller jusqu'à 250 000 \$ pour une première infraction et jusqu'à 500 000 \$ pour les condamnations subséquentes.	✓	✓	18 ²

1. Nombre de lettres envoyées non disponible.

2. Nombre de défendeurs. 205 chefs d'accusation au total déposés contre ces 18 accusés.

Annexe 3 : Mesures du rendement de l'ORCL 2021-2022

Source des données : ORCL

Mesure du rendement	Cible	Résultats déclarés pour 2024-2025
Temps d'attente moyen pour répondre aux appels téléphoniques entrants	2 minutes	44 secondes
Délai moyen de traitement des demandes de permis	Nouveau – 8 semaines	5,3 semaines
	Renouvellement – 4 semaines	1,7 semaine
Pourcentage de plaintes fermées depuis la création de l'ORCL	50 %	59 %
Pourcentage de comparutions réussies devant les tribunaux	Poursuites – 90 %	100 %
	Tribunal d'appel en matière de permis	100 %
Niveau moyen de trafic Web vers le répertoire des constructeurs	25 000 recherches de titulaires de permis par mois	31 748 recherches de titulaires de permis par mois
	2 100 recherches de garantie par mois	3 479 recherches de garantie par mois
Pourcentage de consommateurs qui connaissent l'ORCL	S.O.*	1 sur 5
Pourcentage de participants aux webinaires ou aux événements destinés aux consommateurs qui sont satisfaits du contenu de l'événement	S.O.*	70 %
Pourcentage de titulaires de permis qui sont satisfaits de leurs interactions avec l'équipe du service à la clientèle de l'ORCL	S.O.*	74 %
Pourcentage de titulaires de permis qui sont satisfaits du processus de délivrance des permis	S.O.*	63 %

* Nouvelle mesure du rendement en 2024-2025. L'ORCL a recueilli des données de référence en 2024-2025 et n'a pas encore établi de cible.



© 2025, Imprimeur du Roi pour l'Ontario
ISBN 978-1-4868-9179-5 (PDF)

Une version électronique du rapport est accessible à l'adresse www.auditor.on.ca
This document is also available in English.

Mention de source : ©iStockphoto.com