



l'Office de la
réglementation
de la construction
des logements



PLAN

2022–2023

D'AFFAIRES

CONTENTS

INTRODUCTION	1
VUE D'ENSEMBLE DE L'ORGANISME	2
INTERVENANTS	4
SERVICES	6
STRATÉGIES ET ACTIVITÉS POUR 2022-2023	8
RESSOURCES	11
MESURES DE LA PERFORMANCE	13
PRINCIPAUX RISQUES	14



INTRODUCTION

L'Office de réglementation de la construction de logements (ORCL), lancé en février 2021, est chargé de réglementer les constructeurs et les vendeurs de logements neufs en Ontario et de leur délivrer des permis.

L'ORCL voit au respect de normes professionnelles élevées en matière de compétence et de conduite dans l'industrie de la construction de logements, permettant aux acheteurs de logements neufs de se sentir en confiance quand ils effectuent l'un des plus importants achats de leur vie. Il veille également à ce que le marché soit équitable en jouant un rôle dissuasif auprès des constructeurs illégaux et de ceux dont le comportement est contraire à l'éthique.

En plus de l'octroi de permis, l'ORCL fournit des renseignements éducatifs aux consommateurs lors de l'achat d'une maison et héberge le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario (ROCO), qui fournit des renseignements généraux sur chacun des plus de 6 500 constructeurs et vendeurs de l'Ontario. Il a également mis en œuvre un nouveau système de plaintes, qui offre un processus clair et simple pour exprimer des préoccupations au sujet de la conduite d'un constructeur ou d'un vendeur.

L'Office est entièrement indépendant du gouvernement et de l'industrie. En tant qu'organisme, il s'est engagé à assurer l'excellence en matière de réglementation et à utiliser les pratiques exemplaires de surveillance de l'industrie et de mobilisation des consommateurs.

Le présent plan d'affaires présente les grandes priorités de l'ORCL pour l'exercice 2022-2023.



VUE D'ENSEMBLE DE L'ORGANISME

L'ORCL s'est engagé à réaliser des plans d'affaires et des rapports judicieux afin de pouvoir s'acquitter de son mandat de protection des consommateurs. Dans le cadre de son engagement en matière de transparence, il publie chaque année son plan d'affaires et son rapport annuel. Le plan d'affaires décrit en détail les priorités de l'Office pour l'exercice à venir, tandis que le [rapport annuel](#) décrit ses réalisations au cours de l'exercice précédent.

Le plan d'affaires de l'ORCL vise à mettre en œuvre la vision stratégique de l'organisme. En décembre 2021, le conseil d'administration a approuvé le premier [plan stratégique](#) triennal de l'Office, pour la période 2022-2025. Le plan stratégique est axé sur trois objectifs stratégiques fondamentaux :

- L'ORCL assurera et améliorera l'excellence du service grâce aux meilleures personnes et aux meilleurs systèmes.
- L'ORCL appliquera un modèle de réglementation financièrement viable qui appuie la réalisation complète et proactive de son mandat.
- L'ORCL prévoira les enjeux actuels et émergents qui touchent les acheteurs de logements neufs et les qualifications des constructeurs, et y donnera suite grâce des recherches et une éducation de pointe.

Le conseil d'administration a également confirmé la vision, la mission et les valeurs de l'ORCL, qui guideront son personnel et aideront à renforcer les liens entre la planification stratégique, la planification des activités et les rapports annuels.

Mandat

L'ORCL est responsable de l'octroi des permis pour les personnes et les entreprises qui construisent et

vendent des logements neufs en Ontario. Il voit au respect des normes professionnelles en matière de compétence, de bonne conduite et de responsabilité financière, tout en favorisant la protection de l'intérêt public et en maintenant un marché équitable, sûr et informé. Il offre également des renseignements et des outils à caractère éducatif aux consommateurs, notamment le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario, la source officielle d'information sur les constructeurs et les vendeurs de logements de l'Ontario. L'ORCL sert à renforcer la confiance des consommateurs lors de l'un des plus gros achats de leur vie : une nouvelle maison.

Vision

Favoriser une industrie professionnelle de la construction de logements neufs en laquelle la population ontarienne peut avoir confiance.

Mission

Un organisme de réglementation équitable, efficace et proactif des constructeurs et des vendeurs de logements neufs qui assure une expérience positive pour les consommateurs.

Valeurs

- Excellence du service
- Respect
- Apprentissage et innovation
- Amélioration continue
- Équité
- Intégrité
- Diversité et inclusion
- Transparence et responsabilité



Structure organisationnelle

Le [conseil d'administration](#) de l'ORCL est chargé d'assurer le leadership stratégique de l'Office et de superviser ses opérations. Les administrateurs apportent un large éventail d'expertise dans les domaines des critères de compétence établis afin de veiller à ce que le conseil dispose d'une solide combinaison de compétences, d'expérience et de qualifications. La diversité et la représentation régionale sont également des facteurs importants lorsque l'ORCL recrute des administrateurs.

Le conseil d'administration est composé de neuf personnes, dont six membres élus et trois membres nommés par la ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Les administrateurs actuels sont :

- Virginia West, présidente
- Marg Rappolt, vice-présidente
- Eric DenOuden
- Rinku Deswal
- Hugh Heron
- Mary Kardos Burton
- Av Maharaj
- David Stimac
- Terence Young

Politiques organisationnelles de l'ORCL

Les politiques organisationnelles servent à orienter la prise de décisions de l'organisme. Les politiques suivantes sont approuvées par le conseil d'administration et doivent être mises à la disposition du public, conformément à l'entente administrative conclue entre l'ORCL et la ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

Politique de dépenses

Définit les principes, le cadre de responsabilité et les règles régissant le remboursement de tous les frais de déplacement, de repas et d'accueil engagés dans le cadre d'activités au nom de l'ORCL.

Politique d'approvisionnement

Énonce les principes que suivra l'ORCL pour l'acquisition de biens et de services et l'approbation des dépenses.

INTERVENANTS

L'ORCL a un engagement continu envers les intervenants du secteur de la construction de logements neufs, du milieu de la réglementation en général et du grand public. La collaboration régulière avec ces intervenants sous-tend son engagement à l'égard de la transparence et de la responsabilité.

Les intervenants de l'ORCL comprennent :

Les consommateurs

Le mandat de l'ORCL est axé sur le renforcement de la confiance des consommateurs et l'amélioration de leur expérience à l'égard de l'achat et de la possession d'un logement neuf en Ontario grâce à un système efficace d'octroi de permis, de conformité, d'application de la loi et d'éducation. Il s'engage à maintenir un dialogue avec les acheteurs et les propriétaires de maisons neuves afin de connaître leurs expériences et de recueillir leurs commentaires sur son travail.

Le secteur de la construction de logements neufs

Le secteur de la construction de logements neufs en Ontario est composé de milliers d'entreprises qui construisent ou vendent des logements neufs. Dans le cadre de son mandat qui consiste à défendre l'intérêt public, l'ORCL s'est engagé à promouvoir le professionnalisme de l'industrie en élaborant et en appliquant des normes d'octroi de permis. L'ORCL continuera de consulter les intervenants du secteur de la construction de logements neufs pour s'assurer ce que son cadre de réglementation et ses mesures soutiennent un environnement équitable et concurrentiel tout en réduisant la lourdeur administrative.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) de l'Ontario

L'ORCL est une autorité administrative régie par un conseil d'administration et exploitée conformément à une entente administrative avec la ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Le conseil d'administration rend compte à la ministre, par l'intermédiaire de la présidente du conseil, de la performance de l'office de réglementation en ce qui concerne l'administration de la [Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs \(LACLN\)](#) et de ses règlements d'application. L'ORCL s'engage à faire preuve de transparence et de responsabilité dans l'accomplissement de son mandat et de ses obligations en vertu de l'entente administrative.



Tarion

Tarion gère le programme de garantie et de protection des logements neufs en Ontario. Le rôle de Tarion est notamment d'informer les acheteurs et les propriétaires de logements neufs au sujet de leurs droits et responsabilités en matière de garantie, d'évaluer les réclamations relatives à la garantie des maisons neuves, de résoudre les litiges relatifs à la garantie entre les propriétaires de logements neufs et les constructeurs, et de gérer son Fonds de garantie, une réserve financière essentielle pour aider à protéger les consommateurs ontariens.

L'entente d'échange de renseignements entre l'ORCL et Tarion garantit que l'historique de garantie de Tarion et d'autres renseignements pertinents éclairent les décisions de l'Office en matière d'octroi de permis, de conformité et d'application. Elle garantit également que les renseignements sur l'historique des garanties, les inscriptions et les annulations figurent dans le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario.

Tout en étant un organisme séparé et indépendant, l'ORCL collabore avec Tarion dans le but de superviser l'industrie de manière efficace, en évitant les doublons inutiles.

Milieu de la réglementation en général

L'ORCL fait partie d'un milieu de réglementation; ainsi, il partage des pratiques exemplaires et consulte différents organismes sur les questions d'octroi de licences et de réglementation.





SERVICES

L'ORCL offre les services suivants :

- **Octroi de permis**

Établir et surveiller les normes de qualification et de conduite professionnelles; traiter les demandes et les renouvellements de permis; gérer le Portail des constructeurs – une ressource en ligne à guichet unique utilisée par les constructeurs et les vendeurs de logements neufs pour les demandes et les renouvellements de permis; tenir à jour le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario en tant que source fiable d'information sur les constructeurs et les vendeurs agréés.

- **Éducation**

Sensibiliser les acheteurs de logements neufs aux pratiques exemplaires pour qu'ils comprennent le processus d'achat; éduquer les titulaires de permis et les titulaires de permis potentiels au sujet de leurs obligations professionnelles, y compris les attentes de l'ORCL concernant la conduite appropriée.

- **Conformité et application de la loi**

Dissuader de construire et de vendre des logements neufs illégaux ou contraires à l'éthique; prendre des décisions impartiales; mener des enquêtes et des poursuites dans les cas les plus graves; délivrer des ordonnances de conformité.

- **Plaintes au sujet des titulaires de permis**

Examiner et régler les préoccupations soulevées au sujet de la conduite des constructeurs et des vendeurs, notamment effectuer les inspections éventuelles.

Procédure de traitement des plaintes

Les renseignements et les commentaires fournis par le public constituent un moyen important qui permet à l'ORCL de comprendre à quel endroit et à quel moment les constructeurs et les vendeurs enfreignent la loi ou ne respectent pas les exigences éthiques ou les attentes de l'Office. Il obtient également de l'information de diverses autres sources, notamment des municipalités, des organismes d'application de la loi et d'autres organismes de réglementation comme Tarion ou le Conseil ontarien de l'immobilier (COI). L'ORCL évalue l'information qu'il reçoit afin de déterminer la mesure la plus appropriée pour répondre à des préoccupations particulières et pour s'assurer que la protection des consommateurs demeure la priorité absolue. Ses processus s'appuient sur un cadre de gestion des risques qui évalue le niveau de risque que court le public et détermine la réponse proportionnée en fonction de ces répercussions.

Le 1^{er} juillet 2021, un [Code de déontologie](#) en vertu de la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* (LACLN) est entré en vigueur et, simultanément, l'ORCL a établi un Comité de discipline et un comité d'appel. Ces comités ont été mis sur pied pour entendre les cas où des titulaires de permis n'auraient pas respecté le Code de déontologie.

En vertu de l'article 56 de la LACLN, dans le cadre du traitement des plaintes, le registraire peut notamment :

- Donner au titulaire de permis un avertissement écrit indiquant que, s'il poursuit l'activité qui a mené à la plainte, des mesures peuvent être prises contre lui;
- Exiger que le titulaire de permis suive des cours de formation supplémentaires;
- Renvoyer la question au Comité de discipline;
- Révoquer un permis, le suspendre ou y appliquer des conditions.

Services en français

L'ORCL s'engage à fournir des services en français sur demande. Les appels et les demandes de renseignements adressés au centre d'appels de l'ORCL peuvent être traités en français et le site Web de l'ORCL est entièrement bilingue (anglais-français). Pour les constructeurs et les vendeurs de logements neufs, toutes les demandes de permis peuvent être envoyées et traitées en français.

Accessibilité

L'ORCL s'engage à garantir que tous les services soient accessibles conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à toute autre exigence pertinente en matière d'accessibilité. Il respecte les personnes ayant des capacités différentes et s'engage à éliminer les obstacles dans la mesure du possible.

Préoccupations entourant la COVID-19

L'ORCL reconnaît les circonstances exceptionnelles créées par la pandémie de COVID-19 et les répercussions continues sur le secteur de la construction de logements neufs. Il continuera de suivre les directives des autorités sanitaires fédérales, provinciales et locales afin de protéger la santé et le bien-être de tous les Ontariens. Cela comprend une surveillance continue des effets potentiels de la COVID-19 sur le secteur de la construction en général et sur les titulaires de permis en particulier.

STRATÉGIES ET ACTIVITÉS POUR 2022-2023

Stratégies

1. Réglementation moderne

L'ORCL se concentrera sur son mandat, qui consiste à bâtir un organisme de réglementation moderne utilisant une approche fondée sur les risques en matière d'octroi de permis, de plaintes, de conformité et d'éducation.

2. Excellence du service et des opérations

L'ORCL continuera de s'imposer en tant qu'organisme qui répond à des normes élevées en matière de prestation de services.

3. Culture de haute performance

L'ORCL continuera de développer une culture organisationnelle très performante avec un conseil d'administration, une équipe de direction et des employés qui s'engagent à faire preuve de professionnalisme et d'innovation et d'obtenir des résultats.

4. Harmonisation de la technologie

L'ORCL continuera d'améliorer son utilisation des technologies et des données modernes pour éclairer les décisions fondées sur des données probantes et appuyer ses fonctions de réglementation de base.

5. Efficacité et optimisation des ressources

L'ORCL demeurera responsable et transparent quant à l'utilisation efficiente et efficace de ses ressources en intégrant l'amélioration continue dans toutes ses activités.



1. Réglementation moderne

Objectifs

L'ORCL se concentrera sur son mandat, qui consiste à bâtir un organisme de réglementation moderne utilisant une approche fondée sur les risques en matière d'octroi de permis, de plaintes, de conformité et d'éducation.

Priorités pour 2022-2023

- Définir l'expression « fondé sur les risques » dans le contexte du mandat de l'ORCL, en tenant compte des points de vue de ses intervenants et du milieu de la réglementation en général.
- Examiner et réviser les politiques et les processus de l'ORCL afin de les harmoniser avec la nouvelle définition.
- Appliquer l'approche fondée sur les risques mise à jour aux fonctions de base de l'ORCL : octroi de permis, plaintes, conformité et éducation.

2. Excellence du service et des opérations

Objectifs

L'ORCL continuera de s'imposer en tant qu'organisme qui répond à des normes élevées en matière de prestation de services.

Priorités pour 2022-2023

- Examiner et réviser les normes de service en matière d'octroi de permis, de plaintes et de conformité, dans le respect de l'approche fondée sur les risques de l'ORCL.
- Donner suite aux résultats des consultations continues auprès des consommateurs afin d'améliorer l'utilisation du Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario.
- Créer un nouveau « blogue » sur le site Web de l'ORCL afin d'accroître l'accès et la sensibilisation à ses services et ses mesures de protection des consommateurs.

3. Culture de haute performance

Objectifs

L'ORCL continuera de développer une culture organisationnelle très performante avec un conseil d'administration, une équipe de direction et des employés qui s'engagent à faire preuve de professionnalisme et d'innovation et d'obtenir des résultats.

Priorités pour 2022-2023

- Examiner le système de gestion du rendement de l'ORCL pour s'assurer qu'il est conforme aux engagements du plan stratégique et du plan d'affaires.
- Mettre en œuvre un processus d'autoévaluation du conseil d'administration.
- Effectuer un exercice d'établissement de la portée pour élaborer un plan de ressourcement pour les fonctions de recherche de l'ORCL.

4. Harmonisation de la technologie

Objectifs

L'ORCL continuera d'améliorer son utilisation des technologies et des données modernes pour éclairer les décisions fondées sur des données probantes et appuyer ses fonctions de réglementation de base.

Priorités pour 2022-2023

- Évaluer l'état actuel de l'ensemble de la technologie, des données et des rapports dans le contexte de l'approche fondée sur les risques.
- Élaborer une feuille de route des TI pour harmoniser et améliorer les technologies.
- Élaborer une infrastructure de données et de rapports pour appuyer la surveillance continue des processus réglementaires afin d'assurer une surveillance stratégique fondée sur les données.
- Améliorer le système d'octroi de permis et de suivi de la conformité et de la production de rapports de l'ORCL.

5. Efficacité et optimisation des ressources

Objectifs

L'ORCL demeurera responsable et transparent quant à l'utilisation efficiente et efficace de ses ressources en intégrant l'amélioration continue dans toutes ses activités.

Priorités pour 2022-2023

- Élaborer et mettre en œuvre un modèle d'amélioration continue.
- Veiller à ce que les pratiques commerciales soient allégées et à ce que les ressources financières soient gérées de manière à en assurer la rentabilité.
- Faire rapport annuellement sur les activités et les opérations dans les états financiers annuels, qui sont vérifiés par des vérificateurs externes.
- Commencer l'examen des droits de permis pour déterminer si le modèle existant devrait être maintenu au-delà de l'engagement actuel de trois ans.



RESSOURCES

Ressources financières – Budget

Les activités de l'ORCL sont financées par les droits de permis et de surveillance par unité payés par les constructeurs et les vendeurs de logements neufs.

Le budget annuel de l'ORCL est conçu de manière à ce que l'organisme puisse fournir ses services de façon efficace et allégée, et démontrer que les avantages des exigences réglementaires de la LACLN justifient les coûts qui en découlent.

Structure organisationnelle

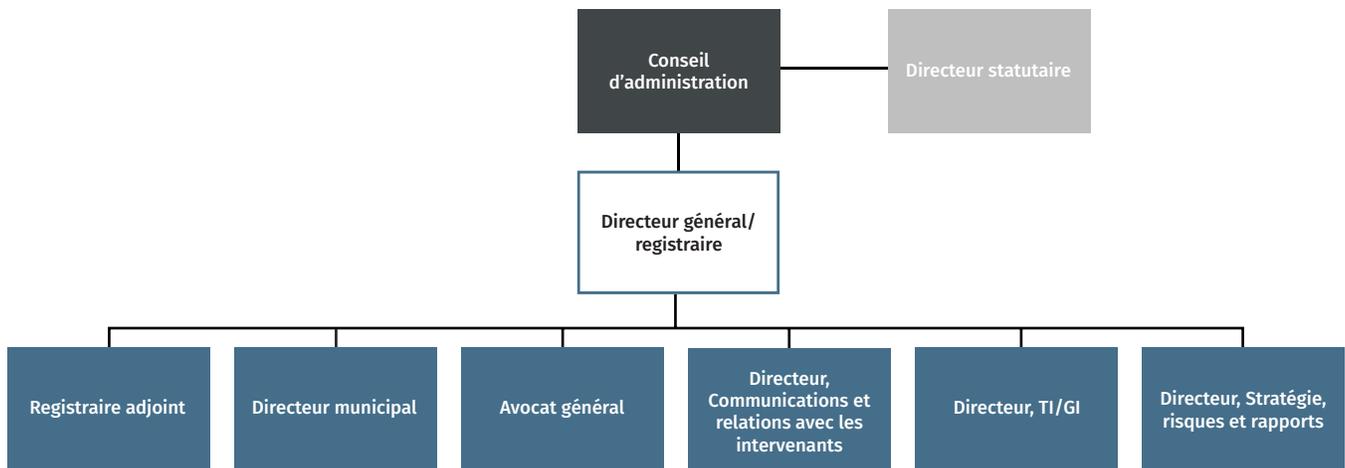
Prévision des revenus et des dépenses Perspectives financières triennales Exercices 2022-2025

	Exercice 2023 (budget) en millions de \$	Exercice 2024 (perspectives) en millions de \$	Exercice 2025 (perspectives) en millions de \$
Revenus			
Droits de permis	4,7 \$	4,8 \$	5,1 \$
Frais par unité	9,2 \$	9,2 \$	9,2 \$
Autres revenus	0,7 \$	0,7 \$	0,7 \$
Total des revenus	14,6 \$	14,7 \$	15,0 \$
Dépenses			
Ressources humaines/Conseil d'administration	7,3 \$	7,7 \$	8,0 \$
Opérations	6,7 \$	6,8 \$	6,8 \$
Total des dépenses	14,0 \$	14,5 \$	14,8 \$
Excédent/déficit net de l'exercice	0,6 \$	0,2 \$	0,2 \$

L'ORCL fonctionne selon une structure organisationnelle allégée et un modèle de prestation de services financé par les droits de permis et de surveillance par unité. Le personnel de l'ORCL travaille à temps plein à l'octroi de permis, au respect de la conformité, à l'application de la loi et à des tâches relatives à l'information, ou occupe d'autres rôles qui soutiennent directement la prestation de ces fonctions. Il constitue une main-d'œuvre affichant un rendement élevé et possédant les compétences techniques et professionnelles nécessaires pour remplir le mandat de l'ORCL tout en respectant ses valeurs.

Cela permet à l'Office de s'acquitter de son mandat de réglementation en vertu de la LACLN et de respecter les pratiques exemplaires d'un organisme de réglementation moderne.

Technologies de l'information



L'ORCL continue de mettre en œuvre les outils technologiques fondamentaux nécessaires pour remplir son mandat. Dans le cadre de son engagement à privilégier le numérique, il évaluera continuellement l'utilité des produits accessibles à l'externe et apportera les changements nécessaires pour améliorer les interactions et la collaboration avec l'Office.

L'ORCL s'engage à appliquer les pratiques exemplaires en matière de cybersécurité et reconnaît l'importance d'être préparé à faire face aux menaces émergentes et aux attaques informatiques potentielles. Les constructeurs et les vendeurs de logements neufs de la province lui font confiance pour assurer la confidentialité et la sécurité de leurs informations. Le personnel de l'Office reçoit une formation continue sur la manière d'identifier et de limiter les menaces, y compris une évaluation régulière par des experts en cybersécurité indépendants.

Conformément à son approche en matière de gestion des risques, l'ORCL mobilisera le conseil d'administration et la haute direction au sujet de ce risque permanent.



MESURES DE LA PERFORMANCE

L'ORCL établit des mesures de la performance en fonction de ses priorités et de ses objectifs stratégiques. Les résultats en matière de performance seront présentés dans le rapport annuel correspondant.

Aux premières étapes de sa création, l'ORCL a mis l'accent sur la planification nécessaire à la prestation des services. Au fur et à mesure qu'il évolue en tant qu'organisme, des indicateurs fondés sur les résultats seront utilisés pour garantir que la protection des consommateurs demeure à l'avant-plan de toutes les décisions.

En raison des données limitées, l'ORCL n'a pas encore fixé d'objectifs pour les indicateurs fondés sur les résultats énumérés ci-dessous. Il utilisera plutôt les données de référence recueillies en 2021-2022 et 2022-2023 pour fixer des objectifs pour 2023-2024, notamment :

- Délai de traitement d'une nouvelle demande de permis
- Délai de traitement d'une demande de renouvellement
- Délai de réponse aux demandes de renseignements
- Proportion de titulaires de permis qui ont fait l'objet de plaintes
- Proportion de titulaires de permis qui ont fait l'objet de mesures réglementaires
- Satisfaction à l'égard des services reçus de l'ORCL
- Connaissance de l'ORCL et de son travail

PRINCIPAUX RISQUES

L'ORCL a mis en œuvre un plan permanent de gestion des risques d'entreprise afin de cerner, d'évaluer et de gérer les risques et d'optimiser les possibilités pour l'organisme pour lui permettre de remplir son mandat et d'atteindre ses objectifs. Le plan prévoit la présentation des risques les plus élevés au Conseil d'administration, ainsi qu'un examen régulier par le Comité des finances, de la vérification et des risques du conseil d'administration et la haute direction de l'ORCL pour cerner les nouveaux risques et évaluer les risques actuels.

Le plan est conçu pour définir et créer des plans d'atténuation pour chaque risque. Cela comprend la détermination de la probabilité que le risque se concrétise et de son incidence potentielle. En général, les risques pratiquement inévitables ou qui auraient une incidence élevée sont portés à l'attention du conseil d'administration avec le plan d'atténuation. Les autres risques, en particulier ceux qui sont peu susceptibles de se produire ou qui ont un faible potentiel d'incidence sur l'organisme, ne sont pas signalés au conseil, mais sont atténués et surveillés continuellement par l'ORCL.

Le tableau ci-dessous met en évidence les catégories de risques que l'ORCL surveille et atténue :

Catégorie de risque	Objectif stratégique menacé
Financier	<ul style="list-style-type: none">• Excellence du service et des opérations• Culture de haute performance• Harmonisation de la technologie• Efficacité et optimisation des ressources
Juridique	<ul style="list-style-type: none">• Organisme de réglementation moderne• Excellence du service et des opérations• Culture de haute performance• Efficacité et optimisation des ressources
Réglementaire	<ul style="list-style-type: none">• Organisme de réglementation moderne• Excellence du service et des opérations• Culture de haute performance• Harmonisation de la technologie• Efficacité et optimisation des ressources
Réputationnel	<ul style="list-style-type: none">• Organisme de réglementation moderne• Excellence du service et des opérations• Culture de haute performance• Efficacité et optimisation des ressources
Commercial	<ul style="list-style-type: none">• Organisme de réglementation moderne• Excellence du service et des opérations• Culture de haute performance• Harmonisation de la technologie• Efficacité et optimisation des ressources





**l'Office de la
réglementation
de la construction
des logements**