



L'Office de la
réglementation
de la construction
des logements



PLAN **2023-2024** D'AFFAIRES

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
VUE D'ENSEMBLE DE L'ORGANISME	2
INTERVENANTS	4
SERVICES	5
STRATÉGIES ET ACTIVITÉS POUR 2023-2024	6
RESSOURCES	9
MESURES DE LA PERFORMANCE	11
PRINCIPAUX RISQUES	13



INTRODUCTION

L'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) réglemente les constructeurs et les vendeurs de logements neufs dans la province. Il protège les consommateurs grâce à un marché équitable, sûr et éclairé qui appuie l'objectif d'amélioration continue de l'industrie de la construction de logements dans toute la province de l'Ontario.

L'ORCL oblige les constructeurs autorisés à respecter des normes professionnelles, protège l'intérêt public et rehausse la confiance des consommateurs dans l'industrie de la construction de logements de l'Ontario.

En plus de l'octroi de licences aux constructeurs de logements neufs, 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 propose également un 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'ORCL est une société sans but lucratif désignée par le gouvernement provincial pour exécuter et appliquer la [Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs](#) (LACLN) et ses règlements d'application.

En tant qu'autorité administrative, l'ORCL fonctionne indépendamment du gouvernement et de l'industrie. 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 énonce les grandes priorités de l'ORCL pour l'exercice 2023-2024.





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 cerne les priorités de l'Office pour l'exercice à venir, tandis que le [rapport annuel](#) présente de manière détaillée les résultats de l'exercice précédent.

Le plan d'affaires de l'ORCL vise à mettre en œuvre la vision stratégique de l'organisme. 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 fonctionnera à titre d'organisme financièrement viable qui appuie la réalisation complète et proactive de son mandat.
- Pour veiller à ce que les consommateurs fassent confiance à l'industrie de la construction, l'ORCL fera des prévisions sur les enjeux actuels et émergents qui touchent les acheteurs de logements neufs et les qualifications des constructeurs, et y donnera suite grâce à des recherches et à une éducation de pointe.

La vision, la mission et les valeurs de l'ORCL guident son personnel et aident à renforcer les liens entre la planification stratégique, la planification des activités et la production de rapports annuels.

Mandat

Afin de protéger les consommateurs, l'ORCL est responsable de l'octroi des licences aux personnes et aux 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 ROCO, source d'information fiable 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 importants achats de leur vie : une maison neuve.

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 propose une expérience positive pour les consommateurs.

Valeurs

Excellence du service, équité, respect, intégrité, apprentissage et innovation, diversité et inclusion, amélioration continue, ainsi que transparence et responsabilité.



Structure organisationnelle

L'ORCL est une autorité administrative régie par un conseil d'administration et exploitée conformément à une entente administrative avec le ministre des Services au public et aux entreprises. Le conseil d'administration rend compte au ministre, par l'entremise de la présidente du conseil, de la performance de l'office de réglementation. 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.

Le conseil d'administration de l'ORCL est chargé d'assurer le leadership stratégique de l'Office et de superviser ses activités. 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 le ministre des Services au public et aux entreprises.

- Marg Rappolt, présidente (membre élue)
- Av Maharaj, vice-président (membre élu)
- Eric DenOuden (membre élu)
- Rinku Deswal (membre nommée)
- Hugh Heron (membre élu)
- Mary Kardos Burton (membre élue)
- David Stimac (membre nommé)
- Virginia West (membre élue)
- Terence Young (membre nommé)

Politiques organisationnelles de l'ORCL

Les politiques organisationnelles servent à orienter la prise de décisions de l'organisme. Les politiques suivantes doivent être mises à la disposition du public, conformément à l'entente administrative conclue entre l'ORCL et le ministre des Services au public et aux entreprises.

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 ainsi que sur l'amélioration de l'expérience de ces derniers à l'égard de l'achat et de la possession d'un logement neuf en Ontario grâce à un système efficace d'octroi de licences, de conformité, d'application de la loi et d'éducation. L'ORCL 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.

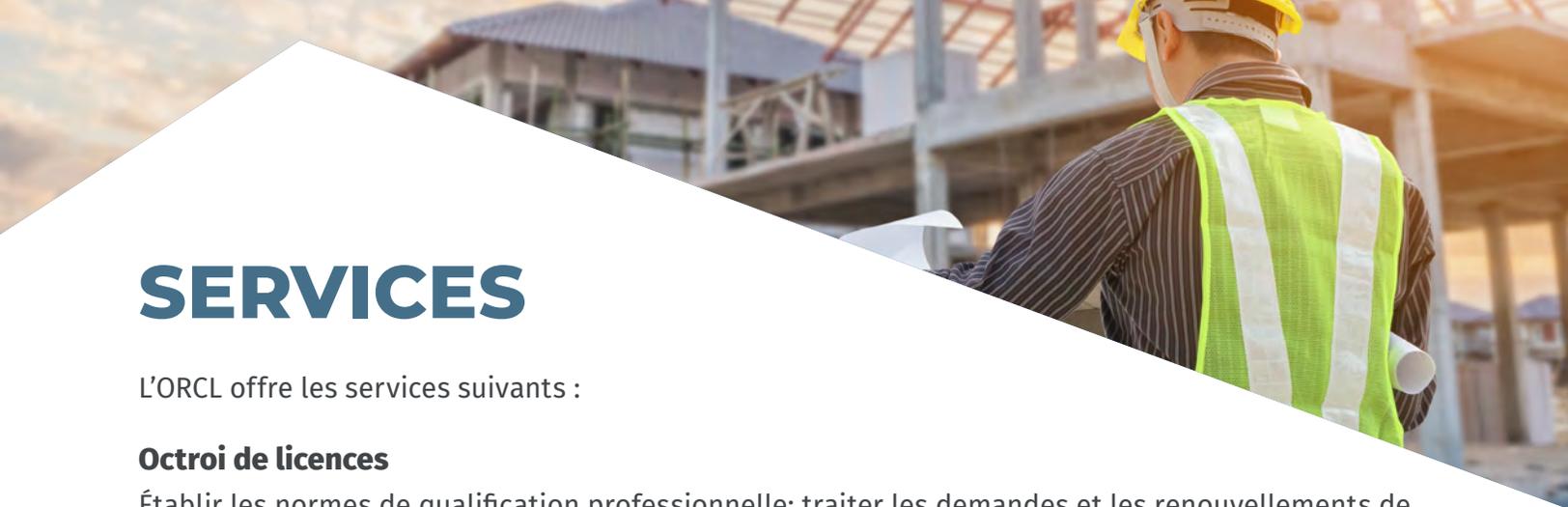
Le secteur de la construction de logements neufs

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 du secteur en élaborant, en transmettant et en appliquant des normes d'octroi de licences. L'ORCL continuera de consulter les intervenants du secteur de la construction de logements neufs pour s'assurer que son cadre de réglementation et ses mesures soutiennent un environnement équitable et concurrentiel tout en réduisant la lourdeur administrative.

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 licences

Établir les normes de qualification professionnelle; traiter les demandes et les renouvellements de licences; gérer le Portail des constructeurs – une ressource en ligne utilisée par les constructeurs et les vendeurs de logements neufs pour les demandes et les renouvellements de licences; tenir à jour le ROCO en tant que source fiable d'information sur les constructeurs et les vendeurs autorisés.

Éducation

Sensibiliser les acheteurs de logements neufs aux pratiques exemplaires pour qu'ils comprennent le processus d'achat; éduquer les titulaires de licence et les titulaires de licence potentiels au sujet de leurs obligations professionnelles, y compris les attentes de l'ORCL concernant la conduite appropriée; tenir à jour le ROCO en tant que ressource consultable contenant des renseignements sur l'octroi de licences et les garanties.

Plaintes et conduite professionnelle

Utiliser une approche fondée sur les risques pour passer en revue et régler les préoccupations soulevées au sujet de la conduite des constructeurs et des vendeurs au moyen d'un processus équitable, rigoureux et fondé sur des données probantes, y compris des inspections possibles, un renvoi au processus disciplinaire et la prise de mesures correctives ou disciplinaires.

Conformité et application de la loi

Protéger les consommateurs en faisant la promotion de la conformité et en utilisant des mesures d'application de la loi pour lutter contre la construction et la vente de logements neufs illégaux en Ontario; mener des enquêtes et des poursuites dans les cas les plus graves.

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 contient du contenu bilingue (anglais-français). Pour les constructeurs et les vendeurs de logements neufs, toutes les demandes de licence 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. Les services de l'Office sont offerts en ligne aux consommateurs, aux titulaires de licence et au grand public, en plus d'être disponibles dans des formats accessibles sur demande. L'ORCL respecte les personnes ayant des capacités différentes et s'engage à éliminer les obstacles dans la mesure du possible.



STRATÉGIES ET ACTIVITÉS POUR 2023-2024

Objectifs (du Plan stratégique 2022-2025) :

1. L'ORCL assurera et améliorera l'excellence du service grâce aux meilleures personnes et aux meilleurs systèmes.

Objectif stratégique

Évaluer et améliorer continuellement les processus, les politiques et les normes de niveau de service qui appuient le modèle axé sur les risques de l'ORCL.

Priorités pour 2023-2024

1. Continuer de renforcer les capacités dans l'ensemble des fonctions de base de l'ORCL (octroi de licences, plaintes, construction de logements illégaux, service à la clientèle et éducation) en consultant des experts pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies de gestion des risques réglementaires efficaces utilisées par d'autres organismes de réglementation.
2. Documenter les politiques et les processus relatifs à l'ensemble des fonctions réglementaires de base (octroi de licences, plaintes, construction de logements illégaux et service à la clientèle) et continuer d'élaborer des politiques, des processus et du matériel de formation appropriés.
3. Dans le contexte des grandes priorités du gouvernement à l'égard du Plan d'action pour l'offre de logements de l'Ontario, passer en revue les normes de service en matière d'octroi de licences, de plaintes, de construction de logements illégaux, d'éducation ainsi que de service à la clientèle, et les corriger, le cas échéant.
4. Analyser les données que recueille l'ORCL pour mieux comprendre les thèmes qui concernent directement les plaignants ainsi que les titulaires de licence, les risques qu'ils courent et les préoccupations qu'ils vivent; et faire de même pour comprendre les thèmes, les risques et les préoccupations qui sont évoquées au sujet des titulaires de licence.

Objectif stratégique

Comprendre les besoins organisationnels de l'ORCL en évolution afin de mettre en place les meilleures capacités, la meilleure culture et les meilleures compétences nécessaires à l'exécution de son mandat.

Priorités pour 2023-2024

1. Bâtir la culture organisationnelle de l'ORCL en mettant particulièrement l'accent sur la mobilisation des employés ainsi que sur la diversité, l'équité et l'inclusion.
2. Cerner les lacunes et élaborer un cadre de perfectionnement de la formation afin de favoriser une culture de haute performance.
3. Cerner les possibilités de planification de la relève et de transfert des connaissances pour veiller à la résilience organisationnelle.



Objectif stratégique

Harmoniser les besoins en matière de technologie (y compris le ROCO) et de données afin d'appuyer les fonctions réglementaires de base de l'ORCL et éclairer les décisions fondées sur des données probantes.

Priorités pour 2023-2024

1. Peaufiner les principales mesures de la performance en fonction de l'expérience continue.
2. Utiliser des données de référence ainsi que des jalons pour établir des normes de service nouvelles ou supplémentaires.
3. Automatiser les processus (p. ex. fréquence accrue de la collecte des données, processus internes plus efficaces) pour améliorer le processus de mise à jour du ROCO.

2. L'ORCL sera exploité à titre d'organisme financièrement viable qui appuie la réalisation complète et proactive de son mandat.

Objectif stratégique

Passer en revue le modèle de frais existant.

Priorités pour 2023-2024

Effectuer un examen des droits de licence pour déterminer si le modèle de frais existant de l'ORCL devrait être maintenu au-delà de l'engagement actuel de trois ans.

Objectif stratégique

Établir des principes de saine gestion financière, notamment en priorisant les dépenses en fonction de l'optimisation des ressources.

Priorités pour 2023-2024

Veiller à ce que l'ORCL mène ses activités en adoptant des pratiques commerciales efficaces et allégées.

Objectif stratégique

Explorer les possibilités d'accroître la protection des consommateurs et la durabilité des activités en accordant des licences à un plus grand nombre de constructeurs.

Priorités pour 2023-2024

Protéger les consommateurs en peaufinant la stratégie de l'ORCL visant à utiliser des outils d'application de la loi, y compris des sanctions pécuniaires et d'autres outils fondés sur le risque, afin de lutter contre la construction de logements illégaux et d'encourager les constructeurs non autorisés à obtenir une licence.

Objectif stratégique

S'assurer qu'une infrastructure est en place pour appuyer les opérations financières (perception des frais, modélisation, saisie des données, etc.).

Priorités pour 2023-2024

Tirer parti des données pour appuyer la modélisation prédictive des projections de revenus et de dépenses nécessaires à l'exploitation de l'ORCL.



3. Pour faire en sorte que les consommateurs fassent confiance à l'industrie de la construction, l'ORCL fera des prévisions sur les enjeux actuels et émergents qui touchent les acheteurs de logements neufs et les qualifications des constructeurs, et y donnera suite grâce à des recherches et à une éducation de pointe.

Objectif stratégique

Établir des voies de prestation pour les fonctions de recherche de l'ORCL¹.

Priorités pour 2023-2024

1. Fournir des ressources de démarrage pour le programme de recherche.
2. Communiquer avec d'autres partenaires potentiels.
3. Mettre en œuvre un projet pilote de programme de recherche.

Objectif stratégique

Accroître de façon proactive la sensibilisation à l'égard de l'ORCL, de son mandat et de ses progrès dans l'ensemble des groupes d'intervenants de l'Office, plus particulièrement les consommateurs et les titulaires de licence.

Priorités pour 2023-2024

1. Accorder la priorité aux activités de sensibilisation et à l'éducation des titulaires de licence au sujet de leurs responsabilités en vertu de la LACLN et du code de déontologie.
2. Concevoir des communications convaincantes, notamment des avis, des blogues, des webinaires, de la publicité et des publications sociales, et entretenir des relations avec les médias, afin d'accroître la sensibilisation au travail de l'ORCL et la compréhension de ce dernier en vue de maintenir des normes élevées pour les constructeurs de logements et d'améliorer la protection des consommateurs.
3. Mener un sondage sur la satisfaction des consommateurs, des titulaires de licence et des intervenants, et sur la valeur qu'ils accordent à l'organisme.
4. Utiliser des données de référence pour évaluer et améliorer les tactiques de marketing numérique afin d'appuyer les efforts de sensibilisation.
5. Continuer de promouvoir une approche marketing axée sur le numérique tout en mettant à l'essai des méthodes traditionnelles en marketing.
6. Collaborer avec d'autres organismes de réglementation et intervenants pour veiller à ce que l'ORCL utilise des pratiques exemplaires dans ses programmes de sensibilisation et d'éducation auprès des consommateurs, des titulaires de licence, de l'industrie de la construction de logements et du grand public.

¹ Le paragraphe 33(1) de la LACLN exige que l'ORCL élabore un programme de recherche qui détermine les meilleures pratiques pour la construction de logements neufs et fasse de la recherche sur les techniques, les processus et les matériaux de construction efficaces par rapport au coût.





RESSOURCES

Ressources financières – Budget

Les activités de l'ORCL sont financées par les droits de licence et de surveillance réglementaire 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.

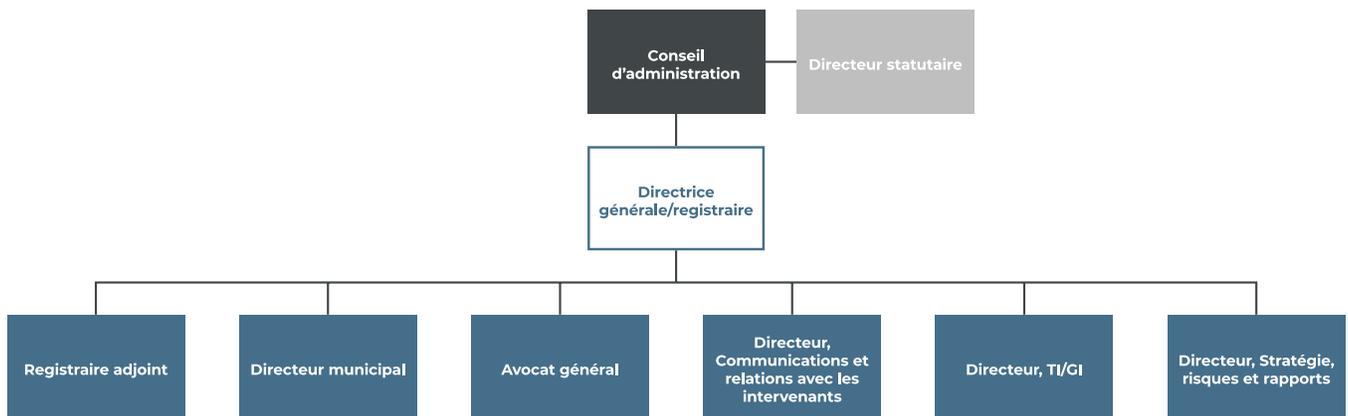
Perspectives financières triennales pour l'exercice 2023-2026

	Exercice 2024 (budget) \$	Exercice 2025 (perspectives) \$	Exercice 2026 (perspectives) \$
Revenus			
Droits de licence	4 637 000	4 637 000	4 637 000
Frais par unité	9 207 500	9 207 500	9 207 500
Autres revenus	1 216 000	1 216 000	1 216 000
Total des revenus	15 060 500	15 060 500	15 060 500
Dépenses			
Ressources humaines/Conseil d'administration	9 084 000	9 356 520	9 637 216
Opérations	5 976 500	5 703 980	5 423 284
Total des dépenses	15 060 500	15 060 500	15 060 500
Excédent/déficit net de l'exercice	-	-	-

Structure organisationnelle

L'ORCL mène ses activités selon un modèle hybride où le personnel travaille principalement à distance, mais également en personne afin de promouvoir la collaboration et le travail d'équipe. Le personnel de l'ORCL travaille à temps plein à l'octroi de licences, au traitement des plaintes, 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.





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.

Pour la période 2023-2024, l'Office a établi les cibles de performance et les résultats auxquels le grand public et les titulaires de licence peuvent s'attendre dans des circonstances normales. L'ORCL s'efforce d'atteindre ou de dépasser ces cibles.

Mesure de la performance

Cibles de performance ou résultat

Communiquer avec l'ORCL par téléphone

L'équipe du service à la clientèle de l'ORCL reçoit chaque jour des centaines d'appels téléphoniques de consommateurs, de titulaires de licence et du grand public. Elle veille à ce que chaque personne reçoive une réponse sur-le-champ plutôt qu'un message vocal.

Bien que les temps d'attente pour un membre de l'équipe du service à la clientèle puissent varier selon le volume d'appels, l'ORCL vise un temps d'attente moyen d'au plus deux minutes.

Temps d'attente moyen pour répondre aux appels entrants :

2 minutes

Processus de demande de licence

L'équipe d'octroi des licences de l'ORCL reçoit des milliers de demandes chaque année. Le temps de traitement dépend du type et de la complexité de la demande. Les facteurs d'évaluation comprennent la compétence, la responsabilité financière et l'information sur la conduite, ainsi que d'autres obligations.

La cible de performance de l'ORCL est fondée sur la réception d'une demande dûment remplie. En effet, une demande incomplète retardera le processus d'évaluation et d'approbation.

Délai de traitement d'une nouvelle demande de licence : 8 semaines pour une demande dûment remplie

Délai de traitement d'une demande de renouvellement :

4 semaines pour une demande dûment remplie



Plaintes

Chaque plainte est différente, avec divers degrés de complexité et de risque. Pour chaque plainte reçue, l'ORCL effectuera une évaluation impartiale afin de déterminer les faits de chaque cas et les prochaines étapes qui s'imposent.

Il existe une multitude de façons de clore chaque plainte, y compris des lettres d'avertissement, des exigences supplémentaires en matière d'éducation, des pénalités administratives, ainsi que la suspension ou la révocation d'une licence.

Pourcentage de plaintes fermées : 50 %

Comparutions en cour et devant le tribunal

L'ORCL comparaît régulièrement devant deux organismes judiciaires, soit le Tribunal d'appel en matière de permis pour répondre aux appels des décisions réglementaires de l'Office, et la Cour provinciale de l'Ontario pour poursuivre les constructeurs de logements illégaux.

Pourcentage de poursuites fructueuses : 90 %

Pourcentage de comparutions réussies devant le Tribunal d'appel en matière de permis : 80 %

Consultations du ROCO

Le ROCO est une base de données consultable en ligne qui contient des renseignements sur chacun des plus de 6 500 constructeurs et vendeurs de l'Ontario et sur plus de 600 000 logements inscrits auprès de Tarion.

Les recherches effectuées de profils de constructeurs et de vendeurs ou de logements garantis montrent comment les visiteurs interagissent avec le ROCO. Par conséquent, l'ORCL cherche chaque mois à établir le nombre moyen de recherches de profil et de garantie. Le tout aidera l'Office à définir les façons dont il continuera de mobiliser le public.

Niveau de trafic Web moyen vers le ROCO :

25 000 recherches de profils par mois

2 100 recherches sur les garanties par mois



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 de saisir les occasions qui peuvent 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.

En cas d'urgence, l'ORCL mettra en œuvre ses plans pour s'assurer de continuer d'offrir des services numériques essentiels. Si nécessaire, ces plans peuvent prévoir la prestation de services exclusivement numériques ainsi que la réaffectation du personnel à l'appui des fonctions essentielles. Ils permettent également d'assurer une communication régulière avec le conseil d'administration de l'ORCL et le ministère responsable de la surveillance de l'Office.

Le tableau ci-dessous met en évidence les catégories de risques que l'ORCL surveille et atténue, ainsi que les objectifs stratégiques touchés par chaque catégorie de risque :

Catégorie de risque	Objectif stratégique
Financier	<ul style="list-style-type: none">L'ORCL assurera et améliorera l'excellence du service grâce aux meilleures personnes et aux meilleurs systèmes.L'ORCL fonctionnera à titre d'organisme financièrement viable qui appuie la réalisation complète et proactive de son mandat.
Légal	<ul style="list-style-type: none">L'ORCL assurera et améliorera l'excellence du service grâce aux meilleures personnes et aux meilleurs systèmes.
Réglementaire	<ul style="list-style-type: none">L'ORCL assurera et améliorera l'excellence du service grâce aux meilleures personnes et aux meilleurs systèmes.L'ORCL fonctionnera à titre d'organisme financièrement viable qui appuie la réalisation complète et proactive de son mandat.Pour veiller à ce que les consommateurs fassent confiance à l'industrie de la construction, l'ORCL fera des prévisions sur les enjeux actuels et émergents qui touchent les acheteurs de logements neufs et les qualifications des constructeurs, et y donnera suite grâce à des recherches et à une éducation de pointe.

-
- L'ORCL assurera et améliorera l'excellence du service grâce aux meilleures personnes et aux meilleurs systèmes.
 - L'ORCL fonctionnera à titre d'organisme financièrement viable qui appuie la réalisation complète et proactive de son mandat.
- Réputationnel**
- Pour veiller à ce que les consommateurs fassent confiance à l'industrie de la construction, l'ORCL fera des prévisions sur les enjeux actuels et émergents qui touchent les acheteurs de logements neufs et les qualifications des constructeurs, et y donnera suite grâce à des recherches et à une éducation de pointe.
-

- L'ORCL assurera et améliorera l'excellence du service grâce aux meilleures personnes et aux meilleurs systèmes.
 - L'ORCL fonctionnera à titre d'organisme financièrement viable qui appuie la réalisation complète et proactive de son mandat.
- Commercial**
- Pour veiller à ce que les consommateurs fassent confiance à l'industrie de la construction, l'ORCL fera des prévisions sur les enjeux actuels et émergents qui touchent les acheteurs de logements neufs et les qualifications des constructeurs, et y donnera suite grâce à des recherches et à une éducation de pointe.





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

www.hcraontario.ca