

Chapitre 2

Section 2.03

Ministère des Services au public et aux entreprises

Suivi du *Rapport spécial d'octobre 2019* : Tarion Warranty Corporation

APERÇU DE L'ÉTAT DES MESURES RECOMMANDÉES

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 5	1	1				
Recommandation 6	3		2	1		
Recommandation 7	2	2				
Recommandation 9	1			1		
Recommandation 14	1	1				
Recommandation 17	1	1				
Recommandation 18	2			2		
Recommandation 21	3	2	1			
Recommandation 22	1			1		
Recommandation 25	3	3				
Total	18	10	3	5	0	0
%	100	55	17	28	0	0

Note : Le tableau ne comprend que les mesures recommandées qui n'avaient pas été pleinement mises en oeuvre selon notre rapport de suivi de 2021.

Conclusion globale

Lors de notre *audit spécial de la Tarion Warranty Corporation* (Tarion) en 2019, nous avons formulé 32 recommandations préconisant 76 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit. En 2021, nous avons effectué un suivi de nos recommandations. Le présent rapport de suivi se trouve à la **section 2.01 du chapitre 2** de notre *Rapport annuel 2021*. Le 16 novembre 2021,

86 % des mesures recommandées expressément à Tarion avaient été pleinement mises en oeuvre, et 29 % des mesures recommandées directement au ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) – anciennement le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs – avaient été pleinement mises en oeuvre. Conjointement, Tarion et le Ministère avaient pleinement mis en oeuvre 76 % des mesures que nous avons recommandées dans notre *Rapport spécial de 2019*. Ils avaient également accompli des

progrès dans la mise en oeuvre de 17 % de plus des mesures recommandées et avaient réalisé peu de progrès dans la mise en oeuvre de 7 % des mesures recommandées. Au moment de notre suivi en 2021, 18 mesures de suivi associées à 10 recommandations n'avaient pas été pleinement mises en oeuvre. En 2023, nous avons effectué un second suivi des 18 mesures recommandées. L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

Le 27 octobre 2023, Tarion, le Ministère et l'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) ont pleinement mis en oeuvre 55 % des 18 mesures recommandées qui étaient en suspens depuis notre dernier suivi en 2021. Des progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre de 17 % de plus des mesures recommandées.

Par exemple, Tarion a mis en place un processus selon lequel les constructeurs doivent prolonger la garantie pour les composants déclarés inachevés ou manquants lorsqu'un logement satisfait à la norme minimale d'occupation et que l'acheteur en a pris possession. Tarion s'est également assurée que la garantie d'un an ne commence qu'après que les composants ont été achevés. De plus, en février 2023, l'ORCL a assumé le pouvoir réglementaire d'imposer des amendes directement à toute personne ou société impliquée dans la construction illégale de logements. Le Ministère a également mis en oeuvre un processus de collecte de données ainsi que de suivi et d'analyse des renseignements reçus de Tarion.

Toutefois, peu de progrès ont été accomplis à l'égard de 28 % des 18 mesures recommandées qui étaient en suspens depuis notre dernier suivi en 2021. En ce qui concerne Tarion, cela comprend le temps réduit accordé aux constructeurs pour corriger les défauts avant qu'elle puisse venir en aide aux propriétaires. Le Ministère et l'ORCL ont également fait peu de progrès dans l'imposition de restrictions à l'exemption pour habitation construite par le propriétaire, comme celles en vigueur en Colombie-Britannique, afin de réduire la construction illégale en Ontario. Le 27 octobre 2023, collectivement, Tarion, l'ORCL et le Ministère avaient pleinement mis en oeuvre 68 des 76 (90 %) mesures

recommandées dans notre audit spécial de Tarion en 2019. Cela comprend :

- 52 des 55 (95 %) mesures recommandées pleinement mises en oeuvre par Tarion;
- six des sept (86 %) mesures recommandées pleinement mises en oeuvre par l'ORCL;
- 10 des 14 (71 %) mesures recommandées pleinement mises en oeuvre par le Ministère.

Contexte

En 1976, le gouvernement de l'Ontario a désigné l'organisme sans but lucratif Tarion comme responsable de l'application de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* (la Loi). Le ministère des Services au public et aux entreprises surveille les activités de Tarion.

Au moment de sa création, Tarion était chargée de délivrer des permis aux constructeurs d'habitations et de promouvoir leur conformité à la Loi pour faire en sorte qu'ils honorent leurs garanties sur les matériaux dans les logements neufs et la qualité d'exécution des travaux. À compter du 1^{er} février 2021, le gouvernement de l'Ontario a désigné l'ORCL comme organisme responsable de la délivrance de permis aux constructeurs d'habitations.

En 2022, environ 73 400 (69 000 en 2020) logements neufs ont été enregistrés auprès de Tarion et 6 691 (5 795 en 2020) constructeurs d'habitations ont obtenu un permis de l'ORCL. Tarion encourage les constructeurs d'habitations de l'Ontario qui sont titulaires d'un permis à s'acquitter de leurs obligations découlant de la loi à l'égard des garanties des logements neufs (un total d'environ 392 600 à la fin de 2022). Tarion n'offre pas de garantie, mais intervient pour résoudre les différends en matière de garantie, fournir de l'aide financière aux propriétaires ou prendre des dispositions pour effectuer les réparations lorsqu'elle détermine que les constructeurs n'ont pas honoré une garantie ou qu'ils ont déclaré faillite.

En 2022, Tarion a reçu environ 65 000 (68 000 en 2020) demandes d'aide, dont la plupart ont été réglées sans intervention directe de sa part, et elle a

versé 36,4 millions de dollars (23 millions en 2020) à quelque 1 500 propriétaires (800 en 2020). Les revenus de Tarion proviennent des frais d'inscription et des revenus de placements de son fonds de garantie. À la suite de la création de l'ORCL, Tarion a cessé de percevoir les droits de permis et a réduit de 55 \$ ses frais d'inscription moyens. Tarion a aussi commencé à percevoir, pour le compte de l'ORCL, des frais de surveillance réglementaire de 145 \$, en plus de la taxe de vente harmonisée (TVH), pour chaque logement inscrit. Par le passé, les frais de surveillance réglementaire perçus par Tarion étaient versés à l'ORCL chaque semaine. Toutefois, à compter du 1^{er} mai 2023, Tarion a cessé de percevoir ces frais pour le compte de l'ORCL, qui est maintenant responsable de leur perception. Les dépenses annuelles pour 2022 de Tarion se chiffraient à près de 91,6 millions de dollars (61 millions en 2020), tandis que celles de l'ORCL s'élevaient à environ 11,3 millions en 2022-2023. Un conseil d'administration composé de 12 membres surveille les activités de Tarion, qui emploie environ 350 personnes. Un conseil d'administration composé de 9 membres surveille les activités de l'ORCL, qui emploie environ 75 personnes.

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que les propriétaires avaient de la difficulté à suivre certains processus de Tarion, ce qui avait entraîné le rejet de milliers de demandes d'aide, et que l'Ontario Home Builders' Association exerçait une influence démesurée sur Tarion. L'audit de 2019 avait également révélé que les lois visant à dissuader la construction illégale d'habitations étaient largement inefficaces. De 2009 à 2018, Tarion avait versé aux propriétaires près de 19,8 millions de dollars pour couvrir le coût des réparations sous garantie de 869 logements construits illégalement.

Voici d'autres constatations importantes de l'audit de 2019 :

- Dans environ 65 % des 6 485 demandes évaluées de 2014 à 2018, Tarion avait constaté que les constructeurs auraient dû corriger les défauts sous garantie, mais qu'ils ne l'avaient pas fait.
- De 2014 à 2018, Tarion avait refusé de prêter assistance à près de 9 700 propriétaires parce

qu'ils n'avaient pas présenté leur demande dans le délai de 30 jours, souvent avec un retard d'un jour seulement. Les propriétaires peuvent présenter une demande d'aide à Tarion afin de faire corriger les défauts de leur domicile couverts par la garantie d'un an en soumettant un formulaire, mais seulement au cours des 30 premiers jours ou des 30 derniers jours de la première année d'occupation, à moins qu'il s'agisse d'une urgence. Même s'ils ne respectaient pas la première échéance de 30 jours, les propriétaires étaient toujours admissibles à la garantie du constructeur, mais Tarion ne venait pas en aide aux propriétaires en tenant les constructeurs responsables.

- Les constructeurs qui refusaient d'honorer certaines de leurs garanties, ce qui obligeait Tarion à indemniser les propriétaires, pouvaient renouveler leurs permis. Jusqu'en 2012, Tarion avait pour politique de renouveler les permis des constructeurs, même s'ils avaient érigé des logements comportant d'importants vices de construction. Dans les cas où leur permis avait été révoqué, certains constructeurs avaient réintégré légalement l'industrie en créant une nouvelle entreprise ou en s'associant à une entreprise existante.
- Le répertoire des constructeurs de l'Ontario en ligne, tenu par Tarion, ne contenait pas de données sur certains constructeurs qui n'avaient pas honoré leurs garanties ni les infractions au code du bâtiment, les condamnations pour construction illégale de logements ou ses propres enquêtes sur les plaintes.
- Tarion a délivré un permis aux constructeurs après que les propriétaires ont allégué qu'ils avaient agi de façon malhonnête et qu'ils avaient enfreint la loi. Le 30 juin 2019, Tarion avait un arriéré de 41 plaintes concernant la conduite malhonnête de certains constructeurs. Ces plaintes étaient en suspens depuis plus de six mois et n'avaient pas encore fait l'objet d'une enquête. Cinq allégations très graves avaient été formulées, mais Tarion n'avait pas encore

fait enquête ou ne les avait pas transmises aux organismes compétents.

- Le centre d'appels de Tarion reçoit environ 90 000 appels par année. Nous avons écouté un échantillon de 50 appels enregistrés entre le 1^{er} février et le 31 mars 2019 et constaté que dans 14 % des cas, les réponses de Tarion aux questions des appelants étaient inexactes ou peu utiles.
- Les dépôts de garantie que Tarion recueillait auprès des constructeurs reposaient sur des renseignements désuets. Par exemple, la valeur des logements était inférieure à leur valeur actuelle, alors que les réclamations étaient réglées en fonction de la valeur actuelle. Sur 10 ans, elle n'avait récupéré qu'environ 30 % des 127 millions de dollars en versements d'indemnités effectués à partir de son fonds de garantie.
- L'information que Tarion communiquait au sujet de son rôle pouvait amener certains à croire que c'était elle qui accordait la garantie plutôt que les constructeurs. Par conséquent, il n'était pas toujours évident pour les propriétaires qu'ils pouvaient soumettre des réclamations au titre de la garantie à leur constructeur.
- La haute direction de Tarion avait été récompensée pour avoir augmenté les profits et réduit au minimum l'aide financière versée aux propriétaires.

Comité permanent des comptes publics

Le 27 novembre 2019, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique sur notre audit de Tarion Warranty Corporation mené en 2019. En février 2021, le Comité a déposé un rapport découlant de cette audience à l'Assemblée législative. Il a approuvé nos constatations et recommandations et a formulé

18 autres recommandations. Le 22 juin 2021, le ministère des Services au public et aux entreprises a fait rapport au Comité. En 2021, nous avons effectué un suivi des recommandations du Comité. Le rapport de suivi se trouve à la **section 3.06 du chapitre 3** de notre *Rapport annuel 2021*. Le 16 novembre 2021, 67 % des mesures recommandées par le Comité avaient été pleinement mises en œuvre, et 18 % étaient en voie de l'être. Peu ou pas de progrès avaient été accomplis concernant 11 % des mesures recommandées. De plus, 4 % des mesures recommandées ne s'appliquaient plus. En 2023, nous avons effectué un second suivi des mesures recommandées par le Comité qui n'avaient pas été pleinement mises en œuvre le 16 novembre 2021. Notre suivi des mesures recommandées par le Comité qui n'ont pas été pleinement mises en œuvre figure à la **section 3.05 du chapitre 3** de notre *Rapport annuel 2023*.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre mars et octobre 2023. Nous avons obtenu de Tarion, de l'ORCL et du Ministère une déclaration écrite selon laquelle, au 20 novembre 2023, ils nous avaient fourni une mise à jour complète sur l'état des mesures recommandées qui n'avaient pas été pleinement mises en œuvre selon notre rapport de suivi de 2021.

Il importe que les acheteurs comprennent le processus d'inspection préalable à la livraison

Recommandation 5

Pour mieux protéger les propriétaires qui emménagent dans une maison inachevée et faire en sorte qu'ils conservent des droits de garantie complets et raisonnables, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation examine la question des périodes de garantie qui commencent avant que le logement soit terminé :

- *en élaborant une garantie qui couvrira les composants inachevés d'une maison une fois que celle-ci aura satisfait à la norme minimale d'occupation, et en veillant à ce que la garantie d'un an ne commence qu'après l'achèvement des composants;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que l'utilisation par Tarion de la définition d'une habitation ou d'un condominium fini (logement), énoncée dans le Code du bâtiment de l'Ontario, restreignait effectivement les droits de garantie des propriétaires, car elle pourrait avoir pour effet d'écourter la période de garantie. Au cours de cette période, les constructeurs ont le droit d'appliquer la garantie dès qu'une maison satisfait aux exigences minimales d'occupation du Code du bâtiment de l'Ontario, qui requiert seulement que quelques appareils de plomberie soient installés et fonctionnels. Lorsque les exigences minimales d'occupation sont respectées, un constructeur peut exiger que l'acheteur prenne possession de l'habitation. Ainsi, certains constructeurs pourraient écourter la période de garantie par le temps qu'il leur faut pour terminer les travaux en suspens après la date à laquelle ils exigent qu'un acheteur prenne possession de l'habitation inachevée. Lors de notre audit de 2019, Tarion nous a dit qu'elle n'avait aucune politique officielle pour demander aux constructeurs de prolonger la période de garantie pour les composants non installés.

Lors de notre suivi, nous avons remarqué qu'à compter du 1^{er} mars 2023, Tarion exige des constructeurs qu'ils accordent une prolongation supplémentaire d'un an de la garantie pour les composants déclarés manquants ou non installés à la date de prise de possession du logement par l'acheteur. La garantie des composants manquants commence à la date de leur installation par le constructeur. La prolongation de la garantie s'applique aux composants figurant sur les formulaires de garantie soumis par les acheteurs après le 1^{er} mars 2023. Il est attendu des constructeurs qu'ils prolongent la garantie d'un

an, bien que cela ne soit pas exigé par la loi. Tarion nous a informés que des modifications réglementaires devraient être apportées d'ici la fin de 2024. Entre-temps, Tarion a mis en place un processus de médiation concernant les plaintes déposées contre les constructeurs qui n'offrent pas cette nouvelle protection aux acheteurs.

Recommandation 6

Afin qu'il soit plus facile pour les propriétaires de demander l'aide de Tarion Warranty Corporation lorsqu'ils ont un différend avec leur constructeur au sujet de la garantie, nous recommandons que Tarion :

- *supprime ses deux délais de 30 jours et permette aux propriétaires de présenter des demandes d'aide en tout temps pendant la première année de possession;*
- *élimine le délai de 30 jours pour demander une inspection résidentielle;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mai 2024.

Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons remarqué qu'il était plus difficile pour les propriétaires de demander de l'aide à Tarion en raison des restrictions qu'elle avait imposées aux moments où les propriétaires pouvaient lui présenter une demande d'aide dans le cadre d'un différend lié à la garantie avec les constructeurs. Les propriétaires ne pouvaient demander de l'aide à Tarion que pendant les 30 premiers jours et les 30 derniers jours de la première année d'occupation de leur nouveau logement. De plus, les propriétaires disposaient d'un délai de 30 jours pour demander une inspection à Tarion.

Notre suivi a révélé que Tarion a mené des consultations publiques en septembre 2022 sur les modifications réglementaires proposées en vertu de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* pour :

- permettre aux propriétaires d'ajouter, en tout temps pendant la période de garantie d'un an, des éléments à une liste courante de défauts potentiels;

- prolonger de 10 jours supplémentaires les deux délais de 30 jours (maintenant deux délais de 40 jours);
- établir une nouvelle échéance semestrielle afin de permettre aux propriétaires de présenter des demandes d'aide six mois au cours de la première année d'occupation;
- supprimer le délai de 30 jours pour demander une inspection résidentielle et, plutôt, permettre aux propriétaires de demander une inspection au cours de chaque période de présentation, à partir du moment où une demande est soumise jusqu'à la prochaine date de présentation.

Les modifications permettront aux propriétaires de soumettre des demandes en tout temps au cours de la première année d'occupation, et aucune demande soumise au cours de la première année ne pourrait être rejetée parce que les propriétaires n'ont pas respecté une échéance. Elles accorderont également plus de temps aux propriétaires pour demander une inspection résidentielle. Au moment de notre suivi, ces modifications ont été apportées et sont en voie de mise en oeuvre. Tarion nous a informés que les modifications réglementaires entreront en vigueur en mai 2024.

- *réduise le temps accordé aux constructeurs pour corriger les défauts avant de venir en aide aux propriétaires.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Il était ressorti de notre audit de 2019 que lorsque Tarion recevait une demande d'aide d'un propriétaire, elle accordait 120 jours au constructeur pour régler les problèmes directement avec le propriétaire. Par conséquent, les propriétaires devaient attendre au moins quatre mois avant de demander à Tarion d'effectuer une inspection pour évaluer les défauts non corrigés. Lorsque Tarion acceptait la deuxième demande d'aide d'un propriétaire, elle envoyait un autre courriel au constructeur pour lui demander de régler le différend dans un délai de 30 jours. Si le problème n'était pas résolu après 30 jours, Tarion pouvait inspecter les défauts contestés. Elle disposait

alors d'un autre délai de 30 jours pour déterminer si le constructeur aurait dû corriger les défauts sous garantie.

Lors de notre suivi, nous avons noté que Tarion a reporté jusqu'en 2024 les consultations sur les changements possibles de la période de correction par les constructeurs. Les consultations ont été reportées parce que Tarion a reçu des commentaires de l'industrie, à savoir que les perturbations causées par la COVID-19 ont eu une incidence sur les périodes de correction. Tarion n'a pu nous fournir de date estimative de la mise en oeuvre.

Recommandation 7

Pour régler rapidement les différends entre les propriétaires et les constructeurs, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- *examine ses délais de décision réglementaires pour s'assurer qu'ils sont raisonnables;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Notre audit de 2019 avait révélé qu'un règlement pris en vertu de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* exige que Tarion détermine si un défaut contesté est couvert par la garantie du constructeur dans un délai de 30 jours, qui commence le lendemain de la date de la demande d'inspection présentée par le propriétaire. Nous avons constaté que Tarion avait pris cette décision après la période prescrite de 30 jours dans environ 45 % des différends relatifs à la garantie traités au cours des cinq années précédentes, alors qu'en moyenne, elle avait pris environ 50 jours pour présenter sa décision aux propriétaires dans les cas où elle n'avait pas respecté l'échéance. Ce retard avait également prolongé la période d'attente des propriétaires avant que leur constructeur s'acquitte de ses obligations en matière de garantie.

Lors de notre suivi, nous avons noté que les modifications réglementaires apportées en juin 2023, en vertu de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* (qui est entrée en vigueur

le 1^{er} juillet 2023), exigent que Tarion organise une inspection dans les 15 jours suivant la réception de la demande d'un propriétaire. Tarion est également tenue de rendre des décisions sur les défauts contestés dans les 30 jours suivant la fin de l'inspection, sauf dans des circonstances exceptionnelles qui peuvent être indépendantes de sa volonté, par exemple si des experts tiers doivent être retenus pour effectuer l'évaluation finale d'un défaut contesté.

- *établit un processus pour s'assurer que ses décisions concernant les propriétaires et les constructeurs sont prises dans le délai prescrit;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons remarqué que Tarion prenait tardivement des décisions quant à savoir si les défauts contestés étaient couverts par la garantie des constructeurs dans environ 45 % des différends liés à la garantie traités au cours des cinq années précédentes. Un règlement pris en vertu de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* exige que Tarion prenne de telles décisions dans les 30 jours suivant les demandes d'inspection présentées par les propriétaires. Dans les cas où elle n'avait pas respecté le délai prescrit, il avait fallu en moyenne 50 jours à Tarion pour communiquer sa décision aux propriétaires.

Lors de notre suivi, nous avons noté qu'en juillet 2023, Tarion a mis en place un processus dans son service de garantie pour s'assurer que les décisions sont prises conformément aux exigences réglementaires.

La délivrance des permis et la réglementation des constructeurs doivent être améliorées

Recommandation 9

Pour que le processus d'octroi de permis de Tarion Warranty Corporation reflète l'objet de la Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, nous recommandons que les personnes qui supervisent

les travaux de construction quotidiens, directement ou indirectement par l'entremise de leur employeur, démontrent qu'elles possèdent les compétences techniques nécessaires pour construire des logements neufs ou qu'elles sont tenues de suivre des cours de formation appropriés avant d'obtenir un permis de Tarion.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons observé qu'avant septembre 2016, Tarion n'exigeait pas des demandeurs de permis qu'ils suivent des cours pour démontrer leurs compétences techniques en construction domiciliaire. Par conséquent, les constructeurs qui avaient obtenu leur premier permis avant septembre 2016 étaient exemptés de cette nouvelle exigence. Donc, parmi les 5 600 constructeurs titulaires d'un permis en Ontario en 2018, 300 seulement devaient satisfaire à la nouvelle exigence en matière de formation. Nous avons également remarqué que seuls les administrateurs ou les propriétaires d'entreprises de construction étaient tenus de satisfaire à l'exigence de formation instaurée en 2016, même s'ils ne participaient pas toujours à la supervision des travaux de construction quotidiens. Les grandes entreprises de construction emploient souvent des superviseurs de chantier pour surveiller directement les travaux de construction quotidiens, mais ces derniers ne sont pas visés par les exigences en matière de formation de Tarion.

Notre suivi a révélé qu'aucune mesure n'a été prise depuis notre suivi de 2021 pour mettre à jour le règlement pris en application de la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* afin de répondre aux exigences relatives aux compétences des personnes qui présentent une demande de permis ou qui renouvellent leur permis. Comme nous l'avons signalé dans notre suivi de 2021, l'ORCL a émis un avis aux constructeurs titulaires de permis pour leur rappeler qu'ils sont responsables, en vertu de la Loi, de la conduite et de la compétence de leurs employés et entrepreneurs. L'ORCL nous a informés qu'il envisage d'imposer des conditions à la délivrance de permis, notamment exiger que les

titulaires de permis acquittent les frais de formation supplémentaire de leurs employés ou entrepreneurs en cas de plainte. L'ORCL et le Ministère n'entendent pas exiger que les employés des entreprises de construction domiciliaire qui supervisent les travaux quotidiens démontrent qu'ils possèdent les compétences techniques reconnues nécessaires à la construction de logements neufs ou qu'ils suivent des cours de formation appropriés avant que les entreprises obtiennent un permis.

Recommandation 14

Afin de mieux protéger les consommateurs contre l'achat, avant la construction, de logements qui pourraient être annulés ou retardés par des restrictions légales sur les terrains de construction, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs examine la possibilité d'adopter en Ontario la pratique de la Colombie-Britannique qui consiste à interdire aux constructeurs de commercialiser ou de vendre des unités condominiales à moins d'avoir déposé leur plan auprès du bureau d'enregistrement des droits immobiliers ou d'avoir obtenu un permis de construction municipal.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'il n'existait aucune loi en Ontario exigeant que les constructeurs obtiennent les approbations municipales nécessaires, comme des plans d'implantation et de zonage, avant que Tarion leur octroie un permis. Par comparaison, les constructeurs de la Colombie-Britannique ne sont pas autorisés à commercialiser ou à vendre des unités condominiales avant d'avoir enregistré certains plans auprès du bureau d'enregistrement des droits immobiliers ou d'avoir obtenu un permis de construire municipal.

Lors de notre suivi, nous avons noté que le Ministère a évalué les règles de la Colombie-Britannique relatives à la commercialisation et à la vente de condominiums sur plan. L'évaluation comprenait des consultations menées de novembre 2020 à avril 2021 auprès

d'intervenants de la Colombie-Britannique, comme le Bureau du surintendant des biens immobiliers, l'Administration des titres fonciers et des levés, le ministère des Finances (Direction de l'analyse des données sur les finances et l'immobilier) et le ministère du Procureur général (Direction de la politique du logement). Le Ministère a également consulté le ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario et Tarion. À la suite de cette évaluation, le Ministère a déterminé qu'il n'adopterait pas de mesures semblables à celles de la Colombie-Britannique. L'analyse du Ministère a révélé que la mise en oeuvre en Ontario des principales caractéristiques de l'approche de la Colombie-Britannique pourrait nuire à l'offre de logements et à l'abordabilité, car elle imposerait de nouvelles exigences aux constructeurs et aux vendeurs, ce qui pourrait compliquer la construction. Le Ministère a fait savoir qu'il continuera de surveiller les annulations de condominiums pour déterminer s'il devrait revenir sur sa décision.

Recommandation 17

Pour aider les municipalités à planifier leurs inspections et à améliorer la conformité des constructeurs au Code du bâtiment de l'Ontario, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation signale en temps opportun aux municipalités tous les cas importants de non-conformité qu'elle repère.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons remarqué que Tarion n'informait pas les municipalités des infractions au Code du bâtiment de l'Ontario (le Code) constatées à la suite d'inspections de logements sous garantie, même si cette information pouvait aider les municipalités à mieux planifier les inspections et à cibler certains constructeurs. Les inspecteurs municipaux vérifient la construction de logements neufs et évaluent la conformité avec le Code.

Notre suivi avait révélé qu'en novembre 2021, Tarion avait mis en place un processus pour transmettre aux responsables municipaux du bâtiment

des résumés trimestriels des réclamations réputées justifiées se rapportant au Code du bâtiment de l'Ontario. Pour recevoir des résumés trimestriels, les responsables municipaux du bâtiment devaient s'abonner en remplissant un formulaire sur le site Web de Tarion. Une fois abonnés, ils recevaient un courriel de Tarion décrivant en détail les lacunes justifiées par rapport au Code qu'elle avait relevées dans leur municipalité. Au moment de notre suivi, 139 personnes étaient abonnées aux résumés trimestriels de Tarion. De plus, chaque trimestre, Tarion publiait sur son site Web un résumé des réclamations réputées justifiées se rapportant au Code relevées dans l'ensemble des municipalités.

Recommandation 18

Pour améliorer la conformité des constructeurs au Code du bâtiment de l'Ontario, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :

- *collabore avec le ministère des Affaires municipales et du Logement pour recommander des normes d'inspection uniformes que toutes les municipalités pourront utiliser pour évaluer la conformité au Code du bâtiment de l'Ontario;*
- *collabore avec le ministère des Affaires municipales et du Logement afin d'établir un processus permettant aux municipalités de signaler en temps opportun à Tarion tous les cas importants de non-conformité qu'il a relevés lors de ses inspections.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Au cours de notre audit de 2019, nous avons remarqué des limites dans les inspections liées au Code de bâtiment de l'Ontario effectuées par les inspecteurs municipaux, dont le rôle consistait à vérifier la construction de logements neufs et à évaluer la conformité au Code. Par exemple, certaines municipalités interdisaient aux inspecteurs de transporter des échelles pour des raisons de sécurité. Par conséquent, certains composants des

logements, comme les fixations de toit ou les écrous des boulons d'ancrage, pouvaient ne pas être inspectés conformément aux exigences.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'aucune mesure importante n'a été prise pour mettre en oeuvre cette recommandation depuis notre suivi précédent en 2021. Le Ministère nous a informés que le ministère des Affaires municipales et du Logement s'emploie à cerner les pratiques exemplaires conformes aux normes d'inspection qu'utilisent les services municipaux du bâtiment. Ces renseignements pourraient ensuite être communiqués à tous les services municipaux du bâtiment afin de favoriser l'uniformité des inspections et la conformité au Code. Le Ministère nous a également dit que le ministère des Affaires municipales et du Logement essayait de trouver d'autres outils de conformité à utiliser dans les cas importants de non-conformité des constructeurs qui n'ont pas été résolus dans le cadre des processus réguliers d'inspection des bâtiments et de conformité. Les activités d'application de la loi à l'aide de nouveaux outils de conformité pourraient servir à signaler à Tarion et à l'ORCL les cas importants de non-conformité des constructeurs. Afin de réduire davantage les cas de non-conformité au Code, le Ministère, en partenariat avec des associations représentant les constructeurs et les responsables du bâtiment de l'Ontario, élaborera des documents de formation et d'orientation pour la transition à la prochaine édition du Code (qui devrait être publiée à l'hiver 2024), afin de favoriser le renforcement des capacités pour assurer la conformité au Code et atteindre l'objectif global de maintenir la sécurité publique.

Recommandation 21

Pour décourager la construction illégale de logements en Ontario, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :

- *permette à Tarion Warranty Corporation d'imposer directement une amende à toute personne ou société [reconnue] coupable d'avoir effectué des travaux illégaux de construction domiciliaire;*

- *établit un processus d'appel pour les particuliers ou les sociétés qui souhaitent contester les amendes imposées par Tarion;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons observé qu'au cours des 10 dernières années, Tarion avait versé 19,8 millions de dollars à des propriétaires pour couvrir le coût des réparations sous garantie de 869 logements construits illégalement, que les constructeurs avaient refusé de payer. Nous avons également constaté qu'il est très difficile et chronophage pour Tarion de poursuivre un constructeur illégal devant les tribunaux en raison du défi que pose la collecte de preuves suffisantes pour obtenir une condamnation. Même lorsque Tarion obtenait une condamnation, un constructeur illégal n'était habituellement passible que d'une amende minimale, ce qui n'avait pas d'effet très dissuasif.

Lors de notre suivi, nous avons noté qu'en février 2023, un nouveau règlement pris en application de la *Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* est entré en vigueur, qui permet à l'ORCL d'imposer des sanctions administratives d'au plus 50 000 \$ par incident directement à toute personne ou société qui enfreint ses obligations légales et éthiques, y compris toute personne impliquée dans la construction illégale de logements. Des modifications réglementaires en vertu de la *Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* ont également été apportées pour établir un processus d'appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis pour toute personne ou société souhaitant contester une sanction imposée par l'ORCL.

- *établit un processus permettant à Tarion de communiquer des renseignements sur les constructeurs illégaux aux gouvernements pour que ceux-ci fassent enquête afin de détecter toute tentative d'évasion fiscale.*

État : En voie d'être mise en oeuvre d'ici la fin de décembre 2023.

Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons remarqué qu'il existait d'importants incitatifs financiers à la construction illégale de logements. Les constructeurs évitaient de payer les frais de Tarion et, parfois, un montant important de taxes, incluant la TVH, et d'impôt sur le revenu grâce à l'exemption d'impôt sur les gains en capital pour la résidence principale. Tous ces frais s'appliquent à la vente de logements neufs construits par des constructeurs autorisés.

Lors de notre suivi, nous avons observé que Tarion a conclu une entente avec le ministère des Finances (qui entrera en vigueur d'ici la fin de décembre 2023) pour communiquer des renseignements sur les constructeurs illégaux aux fins d'enquête afin de détecter toute tentative d'évasion fiscale.

Recommandation 22

Pour aider à éliminer la construction illégale en Ontario, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation collabore avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour imposer des restrictions sur l'exemption pour habitation construite par le propriétaire, comme celles en vigueur en Colombie-Britannique.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Notre audit de 2019 avait révélé que les personnes qui construisaient des logements pour leur usage personnel, plutôt que pour les vendre, n'étaient pas tenues d'obtenir un permis ou d'enregistrer leur logement auprès de Tarion. Ces propriétés, appelées habitations construites par le propriétaire, ne sont pas couvertes par la garantie. Notre audit avait aussi révélé que les lois en vigueur en Ontario visant à décourager la construction et la vente illégale de logements, comme l'utilisation abusive de l'exemption pour usage personnel, étaient en grande partie inefficaces. Par contraste, la Colombie-Britannique, dont l'exemption pour habitation construite par le propriétaire est semblable à celle de l'Ontario, a adopté des lois spécifiques visant à empêcher les particuliers d'abuser de l'exemption. Par exemple, les

propriétaires-constructeurs en Colombie-Britannique doivent habiter dans le logement pendant au moins 12 mois avant de le vendre. Ils doivent ensuite attendre 18 mois après avoir occupé la première habitation qu'ils ont construite avant de présenter une demande pour construire une deuxième habitation, puis trois ans avant de présenter une troisième demande et enfin, cinq ans pour chaque exemption subséquente. Les habitations construites par le propriétaire qui sont vendues ne sont pas couvertes par une garantie, mais le propriétaire-constructeur est responsable de la garantie pendant une période maximale de 10 ans et il doit divulguer cette information à l'acheteur.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a mené des consultations en 2022 sur les mesures visant la construction illégale. Au moment de notre suivi, le Ministère évaluait les commentaires recueillis lors des consultations et déterminait les prochaines étapes. Toutefois, l'échéancier de la mise en œuvre de cette recommandation n'a pas été présenté.

L'absence de surveillance gouvernementale a entraîné des problèmes continus qui ne sont pas examinés

Recommandation 25

Pour nous assurer que Tarion Warranty Corporation s'acquitte de ses responsabilités mandatées et aide les propriétaires qui font appel à elle, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :

- *établit un processus de suivi et d'analyse de l'information fournie par Tarion;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons observé que le Ministère n'était pas en mesure de déterminer effectivement si Tarion remplissait son mandat ni de prendre de décisions éclairées en vue d'apporter des améliorations, car il ne disposait pas de systèmes et de processus efficaces pour recueillir les renseignements pertinents auprès de Tarion.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a mis en place un processus de collecte de données ainsi que de suivi et d'analyse des renseignements reçus de Tarion. Le Ministère a créé un guide qui comprend des procédures à l'intention de son personnel qui s'appliquent aux activités de surveillance. Par exemple, il a élaboré des schémas de processus qui décrivent les types d'analyses que son personnel devrait effectuer lorsqu'il reçoit de l'information de Tarion. Le Ministère a également créé une trousse d'outils de suivi pour surveiller les progrès réalisés par Tarion en vue de s'acquitter de ses principales obligations redditionnelles énoncées dans la Loi et l'accord d'application intervenu avec le Ministère. L'entente exécutoire énonce les rôles et les responsabilités de Tarion et du Ministère ainsi que leur relation de responsabilisation.

- *établit des indicateurs et des cibles pour mesurer le rendement de Tarion;*
- *évalue régulièrement le rendement de Tarion par rapport à ces objectifs et prend des mesures correctives au besoin.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Notre audit de 2019 avait révélé que le Ministère n'avait pas établi d'indicateurs de rendement pour évaluer l'efficacité des efforts déployés par Tarion pour aider les nouveaux propriétaires.

Lors de notre suivi, nous avons remarqué que le Ministère a élaboré des indicateurs et des cibles pour surveiller le rendement de Tarion. Tarion rend compte des résultats liés aux indicateurs de rendement dans son rapport annuel. Les indicateurs comprennent la mesure de la satisfaction des nouveaux propriétaires à l'égard des services de Tarion et de la rapidité d'exécution, y compris son centre d'appels et ses inspections. De plus, deux fois par année, Tarion présente au Ministère un rapport sur les éléments à risque élevé et moyen relevés lors de l'évaluation des indicateurs clés en matière de rendement et de risque. Lorsque des éléments sont reconnus comme présentant un risque élevé, les efforts d'atténuation consentis sont décrits en détail dans le rapport.