



L'Office de la  
réglementation  
de la construction  
des logements



# PLAN 2021-2022 D'AFFAIRES

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>VUE D'ENSEMBLE DE L'ENTREPRISE</b>	<b>2</b>
<b>SERVICES</b>	<b>3</b>
<b>PARTIES PRENANTES</b>	<b>4</b>
<b>OBJECTIFS DU PLAN D'AFFAIRES</b>	<b>5</b>
<b>INITIATIVES SPÉCIFIQUES EN COURS D'ANNÉE</b>	<b>6</b>
<b>PRIORITÉS ET RÉSULTATS POUR 2021-2022</b>	<b>7</b>
<b>STRUCTURE ORGANISATIONNELLE</b>	<b>11</b>
<b>RESSOURCES</b>	<b>12</b>
<b>PRINCIPAUX RISQUES</b>	<b>14</b>
<b>MESURES DE LA PERFORMANCE</b>	<b>16</b>
<b>GOVERNANCE</b>	<b>17</b>
<b>POLITIQUES D'ENTREPRISE</b>	<b>17</b>



# INTRODUCTION

L'Office de la réglementation de la construction des logements (ORCL) est une nouvelle autorité administrative nommée par le gouvernement de l'Ontario comme autorité de réglementation chargée du contrôle et de l'octroi des permis aux constructeurs et aux vendeurs de logements neufs en Ontario, en vertu de la Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs. L'ORCL est une entreprise sans but lucratif autofinancée et sans capital-actions.

En 2015, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a désigné l'ancien juge en chef adjoint, l'Honorable J. Douglas Cunningham, pour qu'il procède à l'examen de Tarion, qui était alors l'autorité responsable de l'enregistrement des vendeurs et des constructeurs, et de la surveillance du programme de garantie sur les nouveaux logements et de la législation afférente. Dans le rapport final du juge Cunningham, deux recommandations clés ont été formulées :

- Séparer l'organisme responsable de la surveillance du programme de garantie sur les nouveaux logements de l'organisme responsable de la réglementation des vendeurs et des constructeurs de logements neufs; et
- Donner au gouvernement la responsabilité d'établir des règles, de fixer des normes et de mettre en place des mesures de réglementation et de surveillance modernes pour améliorer l'efficacité, la responsabilité et la transparence.

Lorsque le rapport du juge Cunningham a été publié, le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à séparer la fonction de réglementation des autres responsabilités opérationnelles de Tarion. En 2017, la loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs a été adoptée pour mettre en œuvre cette séparation, moderniser le cadre réglementaire et accroître la responsabilité et la transparence.

Depuis le 1er février 2021, l'ORCL a pris en charge le mandat de l'octroi des permis et de la réglementation. Tarion continue de fournir la garantie de protection des logements neufs pour les propriétaires.

Le présent plan d'affaires 2021/2022 présente les priorités de l'ORCL, alors qu'il entame sa première année complète d'opération.



# VUE D'ENSEMBLE DE L'ENTREPRISE

## 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. Elle est responsable de l'application des normes professionnelles en matière de compétence, de bonne conduite et de responsabilité financière, tout en favorisant et en soutenant un marché équitable, sûr et informé. Elle offre des informations et des outils à caractère éducatif pour les consommateurs, notamment le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario, la source officielle d'informations sur les constructeurs et les vendeurs 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.

## Mission

- Une industrie bien réglementée qui bâtit de meilleurs logements
- Une amélioration continue de la protection des consommateurs et de la confiance chez les acheteurs de logements
- L'Équité et l'efficacité
- Collaboration et innovation en équipe et avec les parties prenantes

## Valeurs

- **Équité, honnêteté et intégrité** : agir de manière honnête et objective pour inspirer la confiance des consommateurs et de l'industrie de la construction d'habitation
- **Excellence du service** : fournir des services adaptés, efficaces et efficaces
- **Transparence et responsabilité** : être transparent et rendre compte de nos actions et de nos décisions
- **Collaboration et innovation** : travailler en équipe avec les consommateurs et l'industrie pour écouter, apprendre et chercher sans cesse de nouvelles idées, approches et solutions
- **Diversité et inclusion** : accueillir toutes les personnes et toutes les idées avec un engagement d'inclusion, en traitant tout le monde avec respect et sans préjugés



# SERVICES

L'ORCL offre les services suivants :

- **Octroi de permis** – établir et surveiller les normes de qualification et de conduite professionnelles.
- **Traitement des plaintes** – examiner et traiter les plaintes de façon rapide, équitable et transparente, notamment en effectuant des inspections, des enquêtes et en entamant des poursuites pour les plaintes les plus graves.
- **Application de la loi** – dissuader la construction et la vente de logements neufs illégaux ou contraires à l'éthique.
- **Éducation** – sensibiliser les acheteurs de logements neufs aux meilleures pratiques pour naviguer dans le processus d'achat et maintenir le Répertoire des constructeurs de l'Ontario comme source fiable d'information sur les constructeurs et les vendeurs agréés.

## Procédure de traitement des plaintes

Pour obtenir un permis, les constructeurs et les vendeurs de logements neufs en Ontario doivent respecter la loi. Les renseignements et les commentaires fournis par le public constituent un moyen important qui permet à l'ORCL d'identifier et de traiter la violation des règles. Les plaintes signalent les préjudices potentiels et réels subis par les consommateurs, lesquels peuvent donner lieu à des décisions réglementaires des équipes d'octroi de permis, de conformité et d'application de la réglementation de l'ORCL.

L'ORCL évalue chaque plainte pour déterminer l'action la plus appropriée pour répondre à ces préoccupations particulières et pour soutenir la conformité continue des constructeurs et des vendeurs. L'ORCL peut décider qu'aucune action ne sera entreprise si les allégations contenues dans la plainte ne sont pas soutenues par les preuves et les renseignements qu'il obtient.

## Services en français

L'ORCL s'engage à fournir des services en français au public et à l'industrie, conformément à l'article 28 de la Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs. Les appels et les demandes de renseignements adressés au centre d'appel 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

The HCRA is committed to ensuring that all services are accessible in accordance with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 and any other relevant accessibility requirements. The HCRA is respectful of people with different abilities by removing barriers wherever possible.

## Préoccupations entourant la COVID-19

Chaque étape de la préparation et de la mise en œuvre de l'ORCL tient compte des risques associés à la pandémie de la COVID-19. L'ORCL reconnaît qu'il s'agit de circonstances exceptionnelles et comprend que des impacts permanents pourraient affecter le secteur de la construction de logements neufs.

L'ORCL continuera de suivre les directives des autorités sanitaires fédérales, provinciales et locales pour s'assurer 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 et sur les titulaires de permis. L'ORCL continuera d'évaluer la possibilité de tenir des réunions en personne et d'ouvrir son siège social. Tous les employés peuvent continuer à fournir les services, à protéger les consommateurs et à soutenir l'industrie, et ce, à distance si nécessaire.





## **PARTIES PRENANTES**

L'ORCL a un engagement continu avec les parties prenantes, ce qui soutient son engagement en matière de transparence et de responsabilité. Les parties prenantes de l'ORCL comprennent :

### **Le Consommateur**

L'ORCL sert à renforcer la confiance des consommateurs lors de l'un des plus gros achats de leur vie : une nouvelle maison. En tant qu'organisme de réglementation, l'ORCL s'efforce d'améliorer l'expérience de l'achat et de l'accès à la propriété 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 y aura un dialogue permanent avec les consommateurs et leurs représentants sur la meilleure façon de remplir ce mandat.

### **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 et/ou vendent des logements neufs. L'ORCL s'engage à consulter les parties prenantes du secteur de la construction de logements neufs pour s'assurer que son cadre réglementaire et ses actions soutiennent un environnement équitable et compétitif tout en réduisant la lourdeur administrative.

### **Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs**

L'ORCL est une autorité administrative dirigée par un conseil d'administration et opérant sous une entente administrative avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Le conseil d'administration rend des comptes au ministère par l'intermédiaire de la présidente du conseil d'administration en ce qui concerne la performance de l'autorité 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.

### **Tarion Warranty Corporation (Tarion)**

Tarion dirige le programme de garantie et de protection des logements neufs en Ontario. Le rôle de Tarion est notamment d'enquêter sur les réclamations de garantie des propriétaires de logements neufs, de résoudre les litiges de 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 de partage d'informations entre l'ORCL et Tarion garantit que l'historique de garantie de Tarion et d'autres informations pertinentes éclairent les décisions de l'ORCL en matière d'octroi de permis, de conformité et d'application. Tout en étant un organisme séparé et indépendant, l'ORCL souhaite collaborer avec Tarion dans le but de superviser l'industrie de manière efficace, en évitant les dédoublements inutiles.



# OBJECTIFS DU PLAN D'AFFAIRES

## Passage au régime permanent

L'ORCL s'engage à suivre un processus de planification commerciale solide, pour s'assurer de remplir son mandat de protection des consommateurs.

Le présent plan d'affaires guidera les opérations de l'ORCL pendant sa première année complète, alors qu'il passe du démarrage au régime permanent. L'ORCL fera un rapport sur les résultats de ses activités au cours de sa première année et sur la réalisation de ses priorités dans son rapport annuel 2021/2022.

L'ORCL se trouve dans une position unique, puisqu'elle assume nouvellement l'octroi de permis qui était auparavant assuré par un autre organisme de réglementation, ce qui a été modifié par la législation. De plus, certains aspects du cadre législatif ne sont pas encore en vigueur, notamment les règlements concernant le Code de déontologie qui établit le code et les futurs comités de discipline et d'appel de l'ORCL. La gestion de la modernisation transitoire continue du cadre en matière d'octroi de permis et de conformité ajoute un niveau de complexité aux opérations et a étiré la « phase de construction » jusque dans la première année d'opération de l'ORCL. L'ORCL comprend ce défi et a créé le présent plan en se concentrant sur la consolidation de ses opérations, notamment l'amélioration de ses politiques d'octroi de permis et de conformité, de ses procédures opérationnelles, ainsi que sur les améliorations nécessaires en matière de technologie de l'information.

La portée du présent plan d'affaires est d'un an. En raison du lancement récent de l'ORCL, il n'a pas été possible de procéder à une consultation approfondie de ses priorités.

Par conséquent, le présent plan n'établit pas d'objectifs stratégiques à long terme.

L'un des objectifs pour l'année 2021/2022 est d'élaborer un plan stratégique sur trois ans qui guidera les prochains plans d'affaires annuels. Ce cadre stratégique est nécessaire pour fournir une voie à suivre pour la réglementation du secteur de la construction de logements neufs. D'un point de vue organisationnel, le cadre stratégique définira les priorités et guidera la prise de décision stratégique. Le cadre permettra également de tenir l'ORCL responsable de l'accomplissement de son mandat. En raison de l'importance de cet exercice, l'ORCL s'engage à impliquer ses parties prenantes pour l'élaboration de sa planification stratégique. Il s'agit d'un travail essentiel qui servira de base pour l'approche de l'organisation au cours des trois prochaines années.

L'un des objectifs dans les prochaines années sera la réalisation du mandat législatif de l'ORCL, qui consiste à mener des recherches sur les techniques de construction, les processus et les matériaux de construction rentables, et de travailler avec d'autres pour mettre en évidence les meilleures pratiques en matière de construction de logements. Dans le cadre du processus de planification stratégique, il sera nécessaire de poursuivre les discussions sur la manière d'aborder ce domaine. Pour ce faire, l'ORCL devra suivre les tendances en matière de construction de logements, d'avancement des produits et d'études de marché qui caractérisent un environnement de construction qui évolue rapidement. L'ORCL souhaite collaborer avec les parties prenantes du secteur de la construction de logements neufs, notamment les consommateurs, les constructeurs, les vendeurs, les associations de l'industrie, et Tarion, afin de déterminer la meilleure façon d'aider les titulaires de permis à suivre le rythme de la complexité et de l'innovation croissantes dans le secteur de la construction de logements neufs.



# INITIATIVES SPÉCIFIQUES EN COURS D'ANNÉE

En plus de l'élaboration d'un plan stratégique sur plusieurs années, plusieurs initiatives spécifiques doivent être prises en 2021/2022.

## **Le Code de déontologie**

En vertu de la Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a établi le Code de déontologie pour le secteur de la construction de logements neufs qui entrera en vigueur dès le 1er juillet 2021. Le Code de déontologie établira des normes éthiques claires que les constructeurs et les vendeurs de logements neufs en Ontario devront respecter, ainsi qu'un processus disciplinaire et d'appel.

L'ORCL se prépare à la mise en œuvre et à l'application du code de déontologie. Cela comprend la création d'un comité de discipline et d'un comité d'appel.

## **Les Superviseurs de chantiers de construction**

Le vérificateur général de l'Ontario a réalisé un « l'Audit spécial de Tarion Warranty Corporation » en octobre 2019. Le rapport donne une série de recommandations, dont certaines s'appliquent à l'octroi de permis. Avec le transfert de l'octroi de permis à l'ORCL dès le 1er février 2021, l'ORCL assume désormais la responsabilité d'appliquer les recommandations du vérificateur général qui sont pertinentes pour son mandat. L'une de ses recommandations (la recommandation no. 9) concerne la démonstration de la compétence technique des superviseurs de chantiers de construction de logements neufs. L'ORCL a commencé à travailler avec le MSGSC et d'autres parties prenantes pour mettre en œuvre cette recommandation.

## **L'Examen de la construction illégale**

En 2015, Tarion a lancé un nouveau projet visant la prévention des constructions illégales en partenariat avec l'Ontario Home Builder's Association (OHBA), l'Association des officiers en bâtiments de l'Ontario et 15 municipalités. L'objectif était d'identifier et de prévenir les activités de construction illégales avant qu'un acheteur n'achète un logement neuf. Ce projet n'a eu qu'un succès limité et le vérificateur général a mis en doute son efficacité. Au moment du lancement, l'ORCL a pris la décision d'interrompre le projet et d'effectuer un examen sur les moyens de lutter plus efficacement contre la construction illégale. L'ORCL s'engage à enquêter de manière proactive sur toutes les préoccupations liées à la construction illégale portées à son attention et s'engage à appliquer les exigences législatives de façon stricte.

## **L'Éducation des consommateurs et le Répertoire des constructeurs de l'Ontario**

L'ORCL s'efforcera d'améliorer la sensibilisation et l'éducation des consommateurs concernant l'achat, la construction, la propriété et l'entretien des logements neufs, ainsi que les relations entre le constructeur et l'acheteur. Plus particulièrement, l'ORCL continuera d'améliorer et de mettre à jour le Répertoire des constructeurs de l'Ontario (ROCO) pour fournir aux consommateurs des informations plus détaillées sur les antécédents des constructeurs et des vendeurs de logements. Des consultations avec les consommateurs et l'industrie seront menées pour déterminer quelle augmentation du ROCO sera la plus informative et la plus équitable.





# PRIORITÉS ET RÉSULTATS POUR 2021-2022

## Renforcement de l'efficacité opérationnelle – facteur clé pour atteindre les priorités de 2021-2022

Pendant sa première année d'activité, l'ORCL se concentrera sur le renforcement de son efficacité opérationnelle en veillant à avoir les bonnes personnes, les bonnes technologies de l'information et les processus et politiques de contrôle financier adéquats pour s'assurer la réalisation de son mandat.

Cet axe de travail permettra à l'ORCL d'œuvrer à la réalisation de ses objectifs prioritaires pour 2021-2022, en facilitant l'accomplissement de sa mission de renforcer la protection des consommateurs et de surveiller une industrie bien réglementée. Ces objectifs prioritaires sont :

1. **Protection des consommateurs** – nous protégeons l'intérêt public en réglementant un secteur de la construction de logements neufs basé sur l'équité, la sécurité et le partage d'informations.
2. **Responsabilité et engagement renforcés** – nous disposons d'une gouvernance, d'une responsabilité et d'un engagement appropriés qui nous assurent d'être bien dirigés, transparents et compris.
3. **Consolidation de la fonction d'octroi de permis** – afin de soutenir la séparation claire et efficace de la fonction d'octroi des permis de Tarion, nous affinerons continuellement les processus qui limitent les perturbations pour les acheteurs de logements neufs ainsi que pour les constructeurs et les vendeurs de logements neufs.

Dès le 1<sup>er</sup> février 2021, l'ORCL devait fournir la mesure des progrès réalisés dans le cadre de ces priorités. Or, l'organisation ne dispose pas encore des données requises pour fournir une quelconque comparaison d'une année à l'autre. En outre, bon nombre des objectifs et des activités planifiées sont d'ordre général et ne sont pas facilement quantifiables. L'ORCL doit renoncer à fournir des valeurs mesurables pour ces priorités et mettra l'accent, à l'avenir, sur le développement de processus permettant un rapport de performance efficace.



## 1. Protection des consommateurs

Objectifs	Activités
Octroyer des permis de manière équitable et efficace aux personnes et aux entreprises qui sont qualifiées pour construire et/ou vendre des logements neufs en Ontario	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter de manière efficace et efficiente les demandes de permis en améliorant les processus et en tirant parti des technologies disponibles</li><li>• Soutenir le partage d'informations avec Tarion afin de s'assurer que les décisions d'octroi des permis sont pleinement éclairées par l'expérience du titulaire de permis en matière de réglementation et de garantie</li><li>• Développer une capacité accrue à communiquer avec les titulaires de permis et les nouveaux demandeurs afin de leur fournir rapidement des avis et leur expliquer les exigences</li></ul>
Permettre aux acheteurs de prendre des décisions en connaissance de cause lors de l'achat d'un nouveau logement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer et promouvoir des documents pédagogiques plus accessibles et faciles à comprendre</li><li>• Promouvoir le répertoire des constructeurs de l'Ontario comme source privilégiée d'informations pour connaître les constructeurs et les vendeurs de logements neufs agréés</li><li>• Renforcer le répertoire des constructeurs de l'Ontario, notamment en mettant en œuvre les recommandations du vérificateur général</li><li>• Continuer à travailler avec Tarion pour s'assurer que les points de données clés soient partagés et que le répertoire puisse être alimenté avec des informations de garantie pertinentes et à jour</li></ul>
Permettre l'accès à des mécanismes transparents dans le cadre du dépôt d'une plainte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Renforcer la capacité du personnel à soutenir, à traiter et à résoudre les plaintes pour mauvaise conduite</li><li>• Publier les statistiques relatives aux plaintes</li></ul>
S'assurer que les constructeurs et les vendeurs de logements neufs sont responsables de leurs actions et que les mesures de conformité de l'ORCL sont proportionnelles au risque géré	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en œuvre le règlement relatif au Code de déontologie en créant des comités de discipline et d'appel, et en informant clairement l'industrie de leurs exigences</li><li>• Mettre en œuvre des politiques de conformité qui favorisent la prise de décisions efficaces, équitables, cohérentes et impartiales, et qui encouragent la confiance</li><li>• Utiliser un système de gestion des cas pour les enquêtes, conformément à la recommandation 23 de « L'Audit spécial de Tarion Warranty Corporation »</li></ul>

## 2. Responsabilité et engagement renforcés

Objectifs	Activités
Créer les bases de la gouvernance de l'ORCL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entreprendre un processus formel de planification stratégique identifiant la vision, les objectifs et les stratégies à long terme de l'ORCL</li><li>• Développer un processus de planification stratégique et de mesure de la performance</li><li>• Élaborer et mettre en œuvre un cadre de gestion des risques qui identifie et atténue les risques réglementaires</li></ul>
Faire preuve de responsabilité et de transparence	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir une approche pour les consultations publiques, y compris la première réunion annuelle publique de l'ORCL</li><li>• Améliorer en permanence le répertoire des constructeurs de l'Ontario afin de fournir des informations pertinentes et transparentes sur les titulaires de permis, telles que les conditions d'octroi des permis et les décisions des comités de discipline et d'appel</li></ul>
Communiquer et faire connaître le mandat et les processus distincts de l'ORCL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer une proposition de marque claire pour l'ORCL en tant que concédant de permis et organisme de régulation efficace des constructeurs et vendeurs de logements neufs</li><li>• Renforcer la clarté des rôles respectifs de Tarion et de l'ORCL par le biais de communications confirmant la séparation entre l'octroi des permis et la garantie</li><li>• Utiliser une variété d'outils de communication tels que le site Web, les médias sociaux et les bulletins d'information pour toucher un large public</li></ul>
Collaborer avec les principales parties prenantes afin d'identifier les possibilités d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de collaboration avec les parties prenantes</li><li>• Collaborer avec les autorités administratives pour mieux comprendre les meilleures pratiques réglementaires</li><li>• Consulter les forums consultatifs provisoires des consommateurs et de l'industrie sur les initiatives clés</li><li>• Créer des conseils consultatifs</li></ul>

### 3. Consolidation de la fonction d'octroi de permis

Objectifs	Activités
Construire une solide infrastructure de T.I. qui soutient de manière fiable l'efficacité opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser les outils technologiques pour mieux répondre aux besoins commerciaux, en mettant l'accent sur la gestion et le traitement des demandes de permis</li><li>• Employer des mesures de cybersécurité, y compris la formation continue des utilisateurs du système sur les cyberrisques</li></ul>
Constituer une équipe efficace qui collabore et innove	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir et suivre des politiques de RH équitables</li><li>• Mettre en place un programme solide de gestion et de développement de la performance</li><li>• La direction fait la promotion des valeurs de l'ORCL : équité, honnêteté et intégrité; excellence du service; ouverture et responsabilité; collaboration et innovation; diversité et inclusion</li></ul>

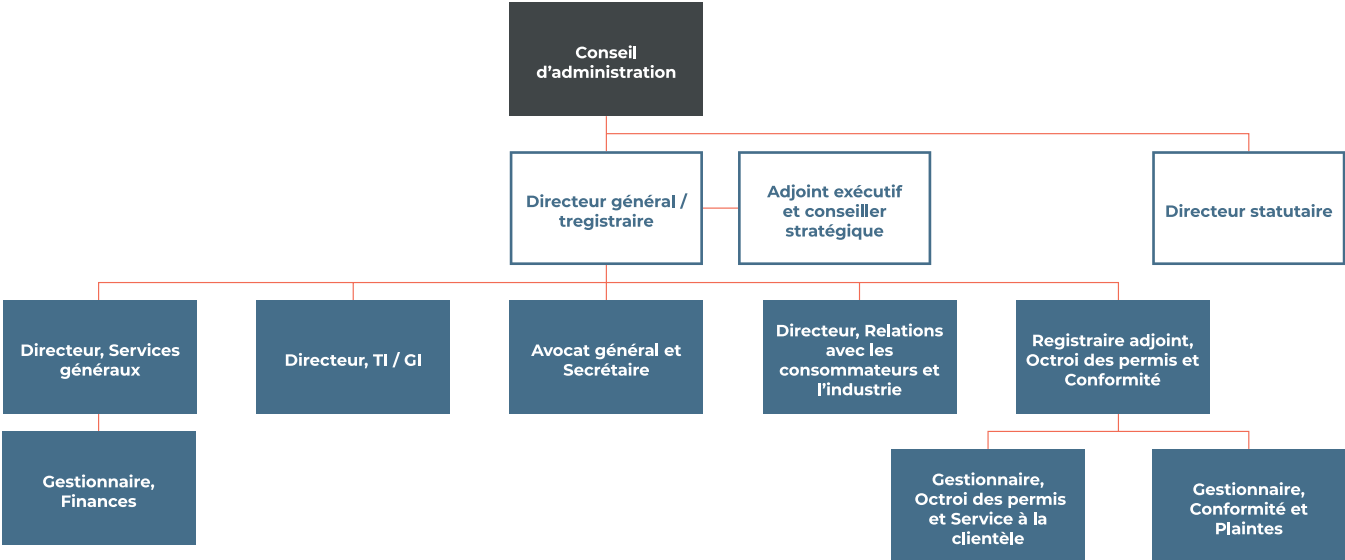


# STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

L'ORCL a modélisé sa structure organisationnelle et sa prestation de services avec la volonté d'être une organisation allégée dont les opérations sont entièrement financées par les droits de permis (y compris les droits de surveillance réglementaire de l'ORCL) et qui doit toujours faire preuve d'efficacité, d'efficacité et d'optimisation des ressources.

Tous les membres du personnel de l'ORCL travaillent à temps plein dans les domaines de l'octroi de permis, de la conformité, de l'application de la loi et de l'information ou dans d'autres domaines qui soutiennent directement ces fonctions. La structure organisationnelle, présentée dans le diagramme ci-dessous, permet à l'ORCL d'exécuter son mandat de réglementation en vertu de la Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs d'une manière allégée et en cohérence avec les meilleures pratiques d'un organisme de réglementation moderne.

## Structure organisationnelle de l'ORCL



# RESSOURCES

## Ressources financières – le Budget

Les opérations de l'ORCL sont entièrement financées par les droits de permis et les droits de surveillance réglementaire. L'ORCL s'efforcera d'offrir un bon rapport qualité-prix afin que les avantages des exigences réglementaires de la loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs justifient les coûts qui en découlent pour l'industrie et le public.

L'ORCL a élaboré un budget en fonction des coûts d'exploitation prévus pour fournir les services prévus d'octroi de permis, de contrôle de la conformité, d'application de la loi et d'éducation du public. Les frais facturés aux constructeurs et aux vendeurs de logements neufs ont été fixés de manière à être suffisants pour financer les ressources qui pourraient être nécessaires sur trois ans pour assurer la stabilité des tarifs pour le secteur. Il est important qu'un niveau de services efficace et efficient soit maintenu au cours des trois années suivant la désignation de l'ORCL afin d'éviter une augmentation des tarifs ou une réduction des niveaux de services.

## Ressources humaines

### Perspectives financières triennales des revenus et des dépenses de 2021-2022 à 2023-2024

	2021-22 (budget) \$	2022-23 (perspective) \$	2023-24 (perspective) \$
<b>Revenus :</b>			
Droits de permis	3 633 717	3 202 000	3 202 000
Droits de surveillance	8 120 000	8 120 000	8 120 000
Autres revenus	300 000	300 000	300 000
<b>Total des revenus</b>	<b>12 053 717</b>	<b>11 622 000</b>	<b>11 622 000</b>
<b>Dépenses :</b>			
Ressources humaines/Conseil d'administration	6 292 391	6 933 360	7 197 993
Opérations	5 000 599	3 987 699	3 492 699
Amortissement	433 077	400 000	400 000
<b>Total des dépenses</b>	<b>11 726 067</b>	<b>11 321 059</b>	<b>11 090 692</b>
<b>Excédent/déficit net de l'exercice</b>	<b>327 650</b>	<b>300 941</b>	<b>531 308</b>

L'ORCL a évalué soigneusement ses besoins commerciaux pour ses trois premières années, afin de déterminer les niveaux de personnel les plus appropriés requis chaque année. Cela implique l'évaluation continue de ses principaux processus de fonctionnement afin d'identifier les possibilités de rationaliser et d'aplanir les exigences des processus, de réduire les charges inutiles pour les titulaires de permis et de maximiser l'utilisation des technologies pour soutenir des processus réglementaires efficaces et efficaces.

La dotation en personnel sera effectuée avec prudence, et conformément aux politiques de ressources humaines de l'ORCL, par la direction et sous la supervision du conseil d'administration de l'ORCL.

Les ressources humaines seront gérées de manière à attirer et à conserver une main-d'œuvre très performante possédant les compétences techniques et professionnelles nécessaires pour remplir le mandat de l'ORCL. L'ORCL recrutera également une équipe pour faire la promotion d'un environnement organisationnel sain et encourager le personnel à respecter les valeurs de l'ORCL et à atteindre ses objectifs.

## **Technologies de l'information**

Au cours de sa première année d'activité, l'ORCL achèvera la mise en œuvre complète des outils technologiques fondamentaux nécessaires pour remplir son mandat. Il s'agit notamment de perfectionner les infrastructures internes utilisées pour soutenir le fonctionnement de l'entreprise et de l'organisation, y compris le traitement des droits et le contrôle financier. La priorité absolue est d'améliorer les produits accessibles depuis l'extérieur : le site Web, le répertoire des constructeurs de l'Ontario, les formulaires de plainte et de demande de renseignements, et le portail des constructeurs, qui permettent aux intervenants d'interagir et de collaborer avec l'ORCL. L'ORCL s'engage à être une organisation qui privilégie le numérique.

Dans les années à venir, les investissements permettront à l'ORCL d'entreprendre des projets visant à améliorer la prestation de services.

L'équipe des services informatiques de l'ORCL a planifié et s'est préparée à de nombreuses éventualités différentes. Toutefois, un organisme de réglementation en phase de démarrage doit également répondre à des demandes et à des exigences imprévues au fur et à mesure de la mise en place d'un système informatique complet.

L'ORCL reconnaît l'importance d'être préparé à faire face aux menaces émergentes et aux attaques potentielles de cybersécurité. Les constructeurs et les vendeurs de logements neufs de la province font confiance à l'ORCL pour assurer la confidentialité et la sécurité de leurs informations. L'ORCL, comme toute autre organisation, peut être la cible d'attaques de cybersécurité. Ces menaces sont au cœur des préoccupations de l'ORCL, et le personnel de l'ORCL est continuellement formé sur la manière d'identifier et de limiter ces menaces potentielles. En outre, l'ORCL fait régulièrement appel à des tiers pour évaluer sa cybersécurité. Conformément à l'approche de l'organisation en matière de gestion des risques, l'ORCL maintiendra un engagement au niveau du conseil d'administration et de la haute direction sur ce risque permanent. L'ORCL s'engage à appliquer les meilleures pratiques en matière de cybersécurité.

# PRINCIPAUX RISQUES

L'ORCL a mis en place un plan de gestion des risques d'entreprise pour identifier, évaluer et gérer correctement les risques. Le plan prévoit la présentation de rapports sur les grandes priorités au conseil d'administration, ainsi qu'un examen mensuel pour identifier les nouveaux risques et évaluer les risques actuels. Le plan est conçu pour identifier les personnes chargées de fournir des conseils sur la manière de gérer le risque, ainsi que les signaux d'alerte qui indiquent si le risque s'est produit ou est sur le point de se produire.

Une fois qu'un risque a été correctement identifié et catégorisé, l'ORCL détermine la probabilité que le risque se produise (faible, modérée, élevée) et son impact potentiel (mineur, modéré, sévère). Les risques à probabilité élevée et à impact sévère sont portés à l'attention du conseil d'administration, accompagnés d'un plan d'atténuation et de critères de résolution.

Ce plan de gestion des risques sera affiné et amélioré au fur et à mesure que l'ORCL continuera à se développer et à tirer les leçons de son expérience. Le tableau ci-dessous met en évidence les principaux risques que l'ORCL a identifiés et qu'il s'efforce d'atténuer. Conformément à son plan de gestion des risques, il existe des risques supplémentaires que l'ORCL atténue, mais qui ne sont pas reflétés dans le tableau en raison de leur faible probabilité et de leur faible impact.

Risque	Probabilité	Impact	Plan d'atténuation
<b>FINANCE</b>			
Incapacité de répondre aux demandes de services en raison de contraintes budgétaires	Modéré	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi mensuel du budget</li> <li>Création d'un fonds de prévoyance</li> <li>Examen des déclarations par le comité des finances, de l'audit et des risques</li> </ul>
<b>RESSOURCES OPÉRATIONNELLES/HUMAINES</b>			
Incapacité à assurer un traitement rapide des demandes de permis et des plaintes	Modéré	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer régulièrement les processus internes pour identifier les inefficacités</li> <li>Évaluer régulièrement les besoins en personnel</li> <li>Élaborer et mettre en œuvre un cadre de mesure de la performance pour le suivi de la performance</li> </ul>
<b>TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION</b>			
Événement de cybersécurité menant à la compromission de données confidentielles, à l'altération des opérations et à une responsabilité en matière de réputation	Faible	Sévère	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à ce que la politique, l'éducation des utilisateurs et les défenses technologiques soient maintenues et contrôlées en permanence</li> <li>Évaluations régulières par des consultants en sécurité tiers</li> </ul>
Défaillance technologique importante entraînant l'impossibilité de fournir des services	Faible	Sévère	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation qui privilégie le numérique dont l'infrastructure technologique est hébergée dans un environnement en nuage de qualité professionnelle</li> <li>Sauvegarde régulière et fréquente de toutes les données critiques</li> <li>Le plan de continuité des activités sera déclenché en cas de défaillance à tout moment au sein de l'environnement</li> </ul>



IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES			
Échec réel ou perçu du modèle réglementaire, impliquant une critique du public et entraînant une perte de réputation	Faible	Sévère	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des rapports publics transparents au moyen de plans d'affaires et de rapports annuels accessibles au public</li> <li>• Consultation du secteur et du public sur les initiatives stratégiques</li> <li>• Mise en place d'un processus consultatif pour la contribution directe au conseil d'administration eu égard aux questions de protection des consommateurs</li> <li>• Maintenir une relation positive avec le MSGSC et les autres autorités administratives</li> </ul>





## MESURES DE LA PERFORMANCE

L'ORCL comprend l'importance d'établir des mesures de la performance et d'en rendre compte. Cela permet de responsabiliser l'ensemble de l'organisation, de favoriser l'amélioration continue et de démontrer l'efficacité de l'ORCL dans l'exécution de son mandat. Dans les premières étapes de l'organisation, l'ORCL a mis l'accent sur le travail planifié. Des indicateurs basés sur les activités et les résultats seront utilisés pour faire la distinction entre la planification requise pour fournir des services et la réalisation effective de ces services. Au fur et à mesure que l'ORCL se développe en tant qu'organisation, des indicateurs basés sur les résultats seront utilisés pour garantir que la protection des consommateurs reste au premier plan de toutes les décisions.

Cependant, dans l'intervalle, l'ORCL se concentre sur la mesure de ses progrès dans l'exécution de son mandat statutaire. Les indicateurs énumérés ci-dessous n'ont pas encore d'objectifs fixés en raison des données limitées dont dispose l'ORCL à ce stade précoce de ses activités.

### Octroi de permis et service à la clientèle

#### Activités

- Délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de permis
- Délai moyen de traitement d'une demande de renouvellement
- Nombre de demandes reçues

#### Résultats

- Nombre de permis octroyés
- Visites uniques du site du répertoire des constructeurs de l'Ontario

### Plaintes et conformité

#### Activités

- Nombre de plaintes reçues
- Nombre d'enquêtes/inspections

#### Résultats

- Nombre de plaintes ouvertes et clôturées
- Nombre d'enquêtes ouvertes et clôturées
- Résultats des plaintes clôturées
- Nombre d'avis de proposition émis

# GOVERNANCE

L'ORCL est dirigée par un conseil d'administration de neuf personnes, composé de six membres élus et de trois membres nommés par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Le conseil d'administration est responsable de la direction stratégique de l'ORCL. Le conseil d'administration actuel de l'ORCL est composé des membres suivants :

Virginia West, *Présidente*

Rinku Deswal

Av Maharaj

Marg Rappolt, *Vice-présidente*

Hugh Heron

David Stimac

Eric DenOuden

Mary Kardos Burton

Terence Young

## POLITIQUES D'ENTREPRISE

Les politiques d'entreprise sont utilisées pour guider la prise de décision de l'organisation. 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 le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

### Politique de dépenses

La présente politique définit les principes, le cadre de responsabilité et les règles de remboursement de tous les frais de déplacement, de repas et d'hospitalité engagés dans le cadre d'activités au nom de l'ORCL.

### Politique d'approvisionnement

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



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