



## GUIDE DE BONNE CONDUITE POUR LES CONSTRUCTEURS ET LES VENDEURS DE LOGEMENTS NEUFS

### Table des matières

Objectif .....	1
Introduction à l'octroi de permis dans le cadre de la Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs .....	2
Cadre législatif .....	3
Conduite dans l'ensemble de l'organisation.....	4
Le processus de demande.....	4
Code de déontologie.....	5
Mesures prises par le registraire de l'ORCL .....	10

### Objectif

L'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) a été établi en vertu de la Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs (NHCLA) pour être l'organisme responsable de l'octroi de permis et de la réglementation des constructeurs et des vendeurs de logements neufs en Ontario.

Le rôle de l'ORCL est de renforcer la protection des consommateurs pour les acheteurs de logements neufs de l'Ontario en veillant à ce que les responsables de la construction et de la vente de logements neufs soient titulaires d'un permis et respectent les normes élevées de compétence, de conduite et de responsabilité financière de l'ORCL.

Le présent guide a pour but d'aider les titulaires de permis et les demandeurs de permis à comprendre l'approche de l'ORCL pour évaluer la bonne conduite continue attendue de tous les titulaires de permis. Les demandeurs de permis doivent convaincre le registraire de l'ORCL qu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'ils agissent conformément à la loi, avec honnêteté et intégrité. Cela s'applique à une demande initiale de permis et à une demande de renouvellement de permis.



Le présent guide décrit les attentes en matière de bonne conduite et donne des exemples de préoccupations possibles concernant la conduite qui pourraient nécessiter une évaluation plus approfondie par l'ORCL.

Après l'obtention du permis, il incombe à chaque titulaire de permis de satisfaire aux attentes de l'ORCL en matière de bonne conduite. En plus des attentes générales de l'ORCL en matière de bonne conduite, le présent guide comprend une discussion sur les obligations et les attentes énoncées dans le [Code de déontologie](#), qui est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021, tous les titulaires de permis ont la responsabilité continue de se conformer au Code de déontologie.

Pour plus de clarté, en cas de conflit entre les attentes du présent Guide et le règlement d'application du Code de déontologie, ce dernier prévaut.

## **Introduction à l'octroi de permis dans le cadre de la NHCLA**

En vertu de la NHCLA, les constructeurs et les vendeurs de logements neufs doivent obtenir un permis de l'ORCL avant de pouvoir construire ou vendre des logements en Ontario.

Le but des permis et de la réglementation est de veiller à ce que les titulaires de permis se conforment à la loi et aux normes provinciales, ce qui renforce la confiance du public dans le fait que les constructeurs et les vendeurs de logements neufs sont qualifiés pour effectuer le travail.

Les acheteurs de logements neufs confient leurs intérêts financiers et autres à leur constructeur ou vendeur. Le permis donne l'assurance que les titulaires respectent les normes professionnelles de l'ORCL. Cela permet de mieux protéger les consommateurs quant à ce qu'ils peuvent attendre de leur constructeur ou de leur vendeur et de soutenir l'intégrité de l'industrie des logements neufs.

Les exigences en matière de permis comprennent la compétence technique, la responsabilité financière et la preuve que les demandeurs se conduiront conformément à la loi et avec honnêteté et intégrité. L'évaluation de la bonne conduite comprendra un examen attentif de la conduite passée et actuelle qui pourrait avoir une incidence sur les acheteurs et les propriétaires d'un logement neuf et si l'ORCL peut raisonnablement s'attendre à ce que le demandeur respecte constamment les normes éthiques.

Le processus d'octroi d'un permis de l'ORCL comprend la collecte de renseignements nécessaires pour que le registraire de l'ORCL puisse décider si un demandeur a droit à



un permis. L'ORCL doit faire preuve de diligence raisonnable pour déterminer les demandeurs et les titulaires de permis dont la conduite passée et actuelle soulève la question de savoir s'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'ils agissent avec honnêteté et intégrité.

L'ORCL adopte une approche proactive en matière de délivrance de permis qui consiste à déterminer et à mesurer les risques particuliers pour le public, en commençant par l'examen initial de chaque nouvelle demande de permis et la surveillance et l'application continues des obligations prévues par la loi pendant la durée de validité d'un permis.

Si le registraire détermine que le demandeur ou le titulaire d'un permis ne répond pas ou ne peut pas raisonnablement répondre aux attentes en matière de bonne conduite, le registraire de l'ORCL peut prendre des mesures concernant une demande ou l'admissibilité continue à un permis. En ce qui concerne les renouvellements et le droit continu à un permis après le 1<sup>er</sup> juillet 2021, le registraire peut envisager un manquement potentiel au Code de déontologie, entre autres considérations de conduite, d'honnêteté et d'intégrité. Les mesures que le registraire peut prendre lorsqu'il y a des préoccupations au sujet de la conduite et de toute incidence sur le droit d'obtenir un permis sont abordées dans la [dernière section du présent guide](#).

## Cadre législatif

L'article 38 de la NHCLA stipule qu'un demandeur a droit à un permis ou à un renouvellement de permis si, en plus d'autres facteurs comme la compétence technique, sa conduite passée et présente constitue des motifs raisonnables de croire qu'il fera des affaires avec honnêteté et intégrité :

Si le demandeur est un individu, le sous-alinéa 38(1)a)(ii) stipule ce qui suit : la conduite passée et présente du demandeur, de toutes les personnes intéressées à l'égard du demandeur et de toutes les autres personnes visées par le règlement qui ont des motifs raisonnables de croire que le demandeur exercera ses activités conformément à la loi et avec intégrité et honnêteté.

Si le demandeur est une personne morale, le sous-alinéa 38(1)(b)(iii) stipule que la conduite passée et présente de ses dirigeants et administrateurs, de toutes les personnes intéressées à l'égard de ses dirigeants et de ses administrateurs et de toutes les personnes intéressées à l'égard de la société donnent des motifs raisonnables de croire que ses activités seront menées conformément à la loi et avec intégrité et honnêteté.



L'alinéa 84(1)(f) de la NHCLA permet au ministre de prendre un règlement établissant un [Code de déontologie](#). Le registraire peut renvoyer une plainte concernant une infraction présumée au Code de déontologie au Comité de discipline.

En cas de divergence entre le présent avis, tout règlement ou la NHCLA, la NHCLA prévaudra.

## **Conduite dans l'ensemble de l'organisation**

Les attentes en matière de bonne conduite, y compris le Code de déontologie, s'appliquent raisonnablement à l'ensemble de l'organisation d'un titulaire de permis, y compris le personnel comme les entrepreneurs, les représentants du marketing et des ventes, les superviseurs de chantier de construction, les gens de métier, le personnel des garanties et du service à la clientèle, les dirigeants et les administrateurs et d'autres employés ou entrepreneurs. L'ORCL s'attend à ce que les titulaires de permis prennent des mesures raisonnables pour s'assurer que les personnes qu'ils emploient et avec lesquelles ils ont conclu des contrats connaissent et respectent les exigences de la NHCLA, du Code de déontologie et d'autres exigences en matière de conduite. Ces attentes s'appliquent au moment de la demande de permis et continuent de s'appliquer pendant toute la durée de validité du permis.

## **Le processus de demande**

Dans la demande de permis, le demandeur doit répondre à des questions liées à la conduite et aux circonstances qui sont pertinentes pour l'évaluation du registraire quant à savoir s'il peut raisonnablement s'attendre à ce que le demandeur réponde aux attentes en matière de bonne conduite. Les exigences d'autodéclaration dans la demande comprennent la prestation de renseignements complets et détaillés sur la conduite ou les situations indiquées et la présentation de tout document à l'appui. Les demandeurs doivent répondre à toutes les questions avec honnêteté et exactitude. Le défaut de le faire peut donner lieu à un avis de proposition visant à refuser un permis, à révoquer ou à suspendre le permis si le demandeur demande un renouvellement, ou à exiger une ou plusieurs conditions du permis, et peut-être d'autres mesures.

Les nouveaux demandeurs doivent se soumettre à une vérification de casier judiciaire et d'affaires judiciaires.

Voici une liste des renseignements sur l'autodéclaration dans le formulaire de demande qui ont trait aux attentes en matière de bonne conduite.



- Un enregistrement, un certificat ou un permis commercial, professionnel ou d'entreprise vous a-t-il déjà été refusé, suspendu, révoqué ou annulé, fait l'objet de mesures disciplinaires ou avez-vous déjà été ou êtes-vous actuellement une partie d'une telle procédure?
- Des poursuites civiles ont-elles été intentées contre vous personnellement ou contre une entreprise que vous possédiez ou possédez actuellement, ou dans laquelle vous avez joué un rôle de contrôle, au cours des dix dernières années? Y a-t-il des jugements, des ordonnances de tribunaux ou des activités de recouvrement contre vous ou ces entreprises?
- Avez-vous déjà été reconnu coupable d'une infraction à une loi, ou y a-t-il des accusations en instance? Assurez-vous d'inclure les cas comportant une absolution conditionnelle, inconditionnelle ou avec sursis. Veuillez noter ce qui suit : Cette question porte sur les accusations portées en vertu de toute loi, y compris le Code criminel, la Loi sur le Code du bâtiment, la Loi sur les infractions provinciales, la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail ou la Loi de l'impôt sur le revenu. Vous devez répondre « oui » même si la déclaration de culpabilité, la déclaration de culpabilité ou les accusations en instance ne figurent pas sur une vérification du casier judiciaire (ou autre).
- Avez-vous fait l'objet d'une ordonnance d'injonction ou d'une autre ordonnance judiciaire au cours des dix dernières années en vertu d'une loi quelconque, y compris la Loi sur les infractions provinciales, le Code criminel, la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, la Loi sur le droit de la famille ou la Loi portant réforme du droit de l'enfance?
- À votre connaissance, y a-t-il des enquêtes qui sont menées sur vous dans une administration?
- Avez-vous participé à la construction d'un logement en Ontario au cours des dix dernières années par un constructeur qui n'avait pas de permis ou dont le logement n'était pas inscrit à la garantie?
- Avez-vous participé à la construction ou à la rénovation majeure d'un logement au cours des deux dernières années? Si oui, quelle est l'adresse municipale complète?

L'ORCL tiendra compte des renseignements reçus de Tarion qui sont pertinents pour la bonne conduite d'un demandeur, y compris ses antécédents en matière de respect de ses obligations en vertu de la garantie. Les renseignements provenant de sources externes, y compris les accusations et les condamnations, les cessations d'emploi



motivées et les mesures disciplinaires et relatives à l'octroi de permis prises par un organisme de réglementation dans le passé, seront également pris en compte.

L'ORCL adoptera une approche holistique pour évaluer la conduite. Le registraire tiendra compte d'un large éventail de facteurs, y compris le temps écoulé depuis l'évaluation du comportement, la question de savoir si le comportement fait partie d'un modèle de comportement et les mesures prises pour remédier aux répercussions du comportement. Le registraire tiendra également compte des circonstances propres à chaque affaire.

L'attente d'une bonne conduite est une obligation permanente. Le titulaire d'un permis doit respecter ces normes pendant toute la durée de validité de son permis.

## Code de déontologie

Le Code de déontologie est nouveau dans le secteur de la construction de logements et est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2021.

Lors de l'examen de l'admissibilité continue d'un titulaire de permis à un permis, le registraire de l'ORCL tiendra compte, en plus des considérations relatives à la bonne conduite dans le cadre de la NHCLA, de la question de savoir si le titulaire de permis a respecté les attentes de l'ORCL en matière de bonne conduite. Le registraire examinera la conduite d'un titulaire de permis par rapport à la norme du Code de déontologie.

Si le registraire reçoit une plainte ou d'autres renseignements au sujet de la conduite d'un titulaire de permis, il peut prendre certaines mesures, comme examiner l'admissibilité continue d'un titulaire de permis à un permis ou proposer des conditions relatives au permis. Le registraire peut aussi renvoyer une plainte au comité de discipline s'il croit qu'un titulaire de permis a peut-être enfreint le Code. La décision du registraire quant aux mesures qu'il pourrait prendre sera fondée sur un large éventail de facteurs, comme la gravité de la conduite, la nature de l'information et des éléments de preuve, ainsi que les antécédents du titulaire de permis en matière de conduite et de conformité.

Voici un résumé des attentes actuelles et continues de bonne conduite de l'ORCL et des obligations du titulaire de permis en vertu du Code de déontologie. Pour connaître la formulation précise de chacune des 20 sections du Code de déontologie, veuillez consulter le règlement du [Code de déontologie](#). En cas de divergence entre le règlement et les renseignements contenus dans le présent guide, le règlement prévaudra.

### 1. Se conformer à la NHCLA et à ses règlements

L'article 1 du Code de déontologie renforce l'obligation du titulaire de permis de se conformer aux obligations et aux responsabilités des titulaires de permis dans le cadre de la NHCLA et de ses règlements d'application. Le registraire peut être d'avis qu'un



manquement à une disposition de la NHCLA ou de ses règlements peut constituer une violation du Code de déontologie et elle peut renvoyer l'affaire au comité de discipline. Selon la nature de la conduite, la NHCLA peut également donner lieu à un avis de proposition visant à appliquer des conditions à un permis, à révoquer ou à suspendre un permis ou à prendre d'autres mesures de conformité en vertu de la NHCLA.

Le registraire tiendra compte des circonstances entourant une infraction présumée au Code de déontologie pour déterminer quelles mesures de conformité sont appropriées. Cette disposition vient compléter l'attente selon laquelle un titulaire de permis exercera ses activités conformément à la loi prévue à l'article 38 de la NHCLA.

2. S'assurer que les employés et les autres personnes qui travaillent pour le titulaire de permis se conforment à la NHCLA et à ses règlements.

Le titulaire de permis doit veiller à ce que les employés, les entrepreneurs, les principaux titulaires de charge publique et les autres personnes qui agissent au nom du titulaire de permis s'acquittent de leurs fonctions conformément à la NHCLA et à ses règlements. Cela comprend les administrateurs, les dirigeants, les mandants, les agents et les entrepreneurs indépendants.

3. Traiter les gens avec équité, honnêteté et intégrité

Lorsqu'il exerce ses activités, le titulaire de permis doit traiter chaque personne avec qui il fait affaire de façon équitable, honnête et intègre. L'obligation s'applique de façon générale à la conduite des affaires du titulaire de permis. Cette disposition vient compléter l'attente selon laquelle un titulaire de permis doit exercer ses activités avec intégrité et honnêteté, comme le prévoit l'article 38 de la NHCLA.

4. Ne pas faire de discrimination, de harcèlement ou d'intimidation et prendre des mesures d'adaptation raisonnables

Cette disposition comporte deux obligations distinctes. La première est que le titulaire de permis, dans l'exercice de ses activités, doit traiter toutes les personnes sans discrimination et ne pas se livrer à du harcèlement ou de l'intimidation. La deuxième obligation est de prendre des mesures d'adaptation raisonnables pour les personnes handicapées. Les deux aspects de cette disposition complètent l'attente selon laquelle un titulaire de permis exercera ses activités avec intégrité, comme le prévoit l'article 38 de la NHCLA.

5. Protéger le public



Lorsqu'il exerce ses activités, le titulaire de permis a l'obligation de protéger la santé et la sécurité de toutes les personnes. Cette disposition s'applique généralement à la conduite des affaires du titulaire de permis et englobe une variété de relations et d'emplacements, du chantier de construction au bureau de vente, ainsi que de l'acheteur intéressé et de l'acheteur final.

## 6. Fournir un service consciencieux et compétent

Cette disposition comporte deux aspects. Premièrement, le titulaire de permis est tenu de fournir des services consciencieux, courtois et adaptés dans le cadre de ses activités. Deuxièmement, le titulaire de permis doit également démontrer qu'il possède des connaissances, des compétences, un jugement et des compétences raisonnables. Ce deuxième aspect est complémentaire aux exigences en matière de compétences de l'article 38 de la NHCLA.

## 7. Être financièrement responsable

Le titulaire de permis doit être financièrement responsable dans l'exercice de ses activités. Cette disposition complète l'article 38 de la NHCLA qui exige que le titulaire de permis soit financièrement responsable dans l'exercice de ses activités.

## 8. Ne pas adopter une conduite non professionnelle

Cette disposition comporte deux aspects. D'un point de vue personnel, il est interdit à un titulaire de permis de faire ou de ne pas faire quelque chose qui, compte tenu de toutes les circonstances, serait raisonnablement considéré comme déshonorant, non professionnel ou indigne d'un titulaire de permis.

Du point de vue du secteur réglementé, il est également interdit à un titulaire de permis de faire ou de ne pas faire quelque chose qui, compte tenu de toutes les circonstances, est susceptible de jeter le discrédit sur le secteur.

## 9. Ne pas intimider ou user de contrainte

Cette disposition comporte trois obligations. Premièrement, le titulaire de permis ne doit pas intimider qui que ce soit. Deuxièmement, le titulaire de permis ne doit pas utiliser de contrainte envers qui que ce soit. Troisièmement, le titulaire de permis ne doit pas soumettre une personne à des pressions indues.

## 10. Respecter la loi





En complément de l'exigence de l'article 38 de la NHCLA d'agir avec honnêteté et intégrité, cette disposition exige que le titulaire de permis se conforme aux lois de chaque administration où il exerce ses activités. Cette exigence s'appliquerait à la conduite d'un titulaire de permis dans d'autres provinces et pays, de sorte que les infractions à la loi dans ces administrations soient pertinentes pour déterminer si un titulaire de permis se conforme au Code de déontologie.

## 11. Signaler les accusations et les déclarations de culpabilité

Les titulaires de permis doivent aviser rapidement le registraire par écrit lorsqu'ils apprennent que certaines personnes ont été accusées ou déclarées coupables de certaines infractions. L'obligation s'applique à l'égard du titulaire de permis, d'un administrateur, d'un dirigeant, d'un mandant ou d'un associé du titulaire de permis. Elle s'applique aux accusations et aux déclarations de culpabilité pour les infractions qu'un titulaire de permis doit divulguer dans le cadre d'une demande de permis ou de renouvellement de permis. Elle s'applique, peu importe le moment où l'accusation ou la déclaration de culpabilité est portée, et pas seulement les accusations ou les déclarations de culpabilité qui surviennent après une demande de permis ou de renouvellement. Cela s'ajoute aux exigences de l'article 52 de la NHCLA en ce qui concerne la communication des changements importants à l'ORCL.

## 12. Ne pas se livrer à de fausses déclarations ou y être partie

Les titulaires de permis ont l'obligation de ne pas faire de fausses déclarations ou d'être partie à une fausse déclaration impliquant une autre partie. L'obligation concerne la conduite du titulaire de permis et des autres personnes avec lesquelles il est en contact lorsqu'il s'agit d'une situation de fausse déclaration. Cela s'ajoute à l'article 54 de la NHCLA qui interdit à un titulaire de permis de faire une représentation fausse, trompeuse ou mensongère dans sa publicité, ses documents ou tout autre contenu qui peut être énoncée dans le règlement. Cela est également pertinent pour le pouvoir du registraire, en vertu de l'article 64 de la NHCLA, de rendre une ordonnance à l'égard de fausses publicités.

## 13. Ne pas fournir de renseignements ou de documents faux, trompeurs ou mensongers

Le titulaire de permis ne doit pas fournir de renseignements ou de documents faux, trompeurs ou mensongers à la NHCLA. Cette disposition du Code de déontologie complète l'exigence de l'article 38 de la NHCLA selon laquelle ni le demandeur, ni l'employé, ni le mandataire du demandeur, ni le dirigeant ou l'administrateur d'une



société requérante n'ont fait de fausses déclarations au sujet de la conduite de l'entreprise du demandeur. Cette disposition est également liée à l'article 71 de la NHCLA, qui érige en infraction le fait de fournir de faux renseignements à l'ORCL dans le cadre de toute demande présentée en vertu de l'article 38, dans toute déclaration exigée en vertu de la NHCLA ou dans toute circonstance prévue par règlement.

#### 14. Utiliser les formulaires et les documents exigés par la loi

Lorsqu'il exerce ses activités, le titulaire de permis doit s'assurer d'utiliser tous les formulaires et documents exigés par la loi. Par exemple, cette disposition est liée à la NHCLA et à ses règlements qui exigent que certains formulaires soient utilisés, comme les addendas aux accords d'achat, ainsi que l'exigence de l'article 38 selon laquelle le demandeur doit agir conformément à la loi.

#### 15. Établir et tenir des dossiers d'entreprise

Le titulaire de permis doit tenir tous les dossiers dont il a raisonnablement besoin pour la conduite de ses activités. Cette disposition complète l'article 38 de la disposition sur l'admissibilité de la NHCLA qui exige que le registraire soit d'avis que le demandeur peut raisonnablement être tenu financièrement responsable de la conduite des affaires et d'agir conformément à la loi et avec honnêteté et intégrité.

#### 16. Ne pas faire obstacle aux plaignants ou aux personnes qui font enquête sur une plainte

Cette disposition comporte deux parties. Premièrement, le titulaire de permis ne doit pas empêcher ou tenter d'empêcher une personne de déposer une plainte auprès du registraire. Deuxièmement, le titulaire de permis ne doit pas empêcher ou tenter d'empêcher le registraire ou son représentant de s'enquérir d'une plainte.

#### 17. Être clair et véridique dans les déclarations et éviter les déclarations fausses, trompeuses, mensongères ou illégales.

La première obligation du titulaire de permis est qu'il soit clair et véridique lorsqu'il décrit un logement neuf, y compris ses caractéristiques, ses avantages et ses prix. De plus, le titulaire de permis doit s'assurer que toutes les déclarations qu'il ou d'autres personnes agissant en son nom font, y compris la publicité, ne sont pas fausses, trompeuses, trompeuses ou illégales.

#### 18. Être clair dans les communications au sujet des paiements, des commissions, de la rémunération ou d'autres coûts liés à un logement neuf



Le titulaire de permis ne doit pas communiquer que les montants payables à l'égard d'un logement neuf sont fixes ou approuvés par l'ORCL, la Tarion Warranty Corporation ou toute autre autorité gouvernementale. La seule exception concerne les frais, coûts ou autres frais établis par l'ORCL, la Tarion Warranty Corporation ou une autorité gouvernementale, auquel cas la communication peut indiquer qu'ils sont fixes ou approuvés, selon le cas.

## 19. Maintenir la confidentialité de l'information

Le titulaire de permis ne doit pas divulguer à un tiers des renseignements confidentiels reçus d'une personne, à moins d'avoir obtenu au préalable le consentement écrit de la personne concernée. La seule exception est lorsque la divulgation est autrement autorisée ou exigée par la loi.

## 20. Ne pas faciliter la construction ou la vente illégale de logements neufs ni y participer

Cette disposition comporte trois parties. La première obligation est qu'un titulaire de permis ne doit pas participer à la construction ou à la vente d'un logement par un constructeur ou un vendeur qui n'a pas de permis, ni en faciliter la réalisation. La deuxième obligation est qu'un titulaire de permis ne doit pas participer à la vente d'un logement neuf ou à l'offre d'un vendeur de vendre un logement neuf ni en faciliter la vente, lorsque le vendeur n'a pas reçu la confirmation que le logement est admissible à l'adhésion au régime de garantie en vertu de la Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario ou que le logement a été inscrit au régime de garantie. La troisième obligation est que le titulaire de permis ne doit pas participer à la construction d'un logement par un constructeur ou à la conclusion d'un contrat avec un propriétaire foncier pour la construction d'un logement ni en faciliter la construction, lorsque le constructeur n'a pas reçu la confirmation que le logement a été inscrit au régime.

## Mesures prises par le registraire de l'ORCL

L'ORCL est chargé d'évaluer toutes les demandes de permis initial et de renouvellement de permis afin de s'assurer que les demandeurs ont le droit d'obtenir un permis, au début et pendant la période de validité du permis. Le registraire peut émettre un avis de proposition pour refuser, suspendre ou révoquer un permis, ou imposer une condition à un permis, y compris dans les circonstances où il a des raisons de croire qu'un demandeur ou un titulaire de permis ne peut raisonnablement répondre aux attentes en matière de bonne conduite.



À l'étape initiale de l'examen préalable, tout problème potentiel de bonne conduite qui a été divulgué ou déterminé sera traité comme suit :

1. Examen fait et décision rendue selon lesquels les questions divulguées ne soulèvent pas de préoccupations selon lesquelles le demandeur n'agirait pas conformément à la loi ou avec honnêteté et intégrité;
2. Résolution à la suite d'un examen des renseignements supplémentaires ou des éclaircissements reçus à la suite d'une demande de l'ORCL et d'une décision rendue selon laquelle les questions divulguées ne soulèvent pas de préoccupations selon lesquelles le demandeur n'agirait pas conformément à la loi ou avec honnêteté et intégrité;
3. Renvoi au gestionnaire des permis pour une demande de renseignements plus approfondie.

Si une enquête plus approfondie est nécessaire, le demandeur recevra une explication qui comprend les prochaines étapes et le calendrier prévu de l'enquête. Les facteurs qui peuvent être pris en compte dans le cadre d'une enquête plus approfondie comprennent les antécédents criminels et les autres antécédents d'infractions du demandeur, la gravité de toute infraction, le risque pour le public, l'étendue des préjudices qui ont été ou pourraient être causés, et la volonté du constructeur ou du vendeur de se conformer aux exigences en matière de permis.

Si l'ORCL reçoit une plainte au sujet de la conduite d'un titulaire de permis, le registraire dispose d'un éventail de réponses possibles, y compris le fait de traiter la question comme une question de permis. Le registraire peut renvoyer l'affaire au comité de discipline s'il croit qu'il y a peut-être eu infraction au Code de déontologie. Le comité de discipline peut tenir une audience et rendre des décisions et des ordonnances. La décision ou l'ordonnance du comité de discipline peut être portée en appel devant le comité d'appel.

L'engagement de l'ORCL à promouvoir des normes professionnelles élevées pour les constructeurs et les vendeurs de logements commence par un engagement à aider les demandeurs et les titulaires de permis à se conformer aux règles du secteur de la construction de logements et à demeurer en conformité. Lorsqu'il n'y a pas d'antécédents de préoccupation ou de non-conformité, et s'il y a lieu dans les circonstances, l'ORCL appuiera les attentes en matière de bonne conduite en fournissant une aide à la conformité et en mettant en œuvre des mesures progressives de conformité et d'application de la loi.



L'ORCL a adopté une approche axée sur la conformité afin d'appuyer les objectifs de la NHCLA au moyen d'un processus efficace. L'approche axée sur la conformité vise à maximiser l'efficacité réglementaire des efforts de réduction des méfaits tout en réduisant au minimum le fardeau imposé à l'industrie réglementée. Les mesures comprennent l'aide à la conformité, l'orientation et l'éducation. Au fur et à mesure que le risque pour les acheteurs augmente, l'ORCL intensifiera son intervention pour prévenir ou atténuer les dommages potentiels. Dans les situations où le niveau de risque peut être immédiat et grave, l'ORCL prendra les mesures d'application de la loi qui s'appliquent.

Le processus décisionnel en matière de réglementation est guidé par l'objectif général de protection des consommateurs et par l'engagement de traiter les demandeurs et les titulaires de permis équitablement, avec cohérence et transparence, et en tenant compte des circonstances particulières de chaque demandeur ou titulaire de permis.

Si le registraire a des raisons de croire que des conditions de licence sont nécessaires pour répondre aux préoccupations relatives à la bonne conduite, il proposera des conditions concernant le permis. Si le registraire détermine qu'on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que le demandeur satisfasse aux exigences de bonne conduite, c'est-à-dire agir conformément à la loi et avec honnêteté et intégrité, le registraire peut proposer de refuser, de suspendre ou de révoquer le permis.

Le demandeur ou le titulaire de permis qui s'est vu refuser un permis ou un renouvellement de permis, dont le permis a été suspendu ou révoqué, ou dont les conditions ont été appliquées au permis, a le droit de demander une audience devant le [Tribunal d'appel en matière de permis](#).