



En vigueur : 16 février 2023

Mise à jour : 28 janvier 2025

12. Intimidation, contrainte et entrave

L'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) s'attend à ce que tous les titulaires de licence exercent leurs activités avec honnêteté et intégrité, traitent les acheteurs de façon équitable et respectent leurs obligations en prévues par la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* (LACLN) et ses règlements, y compris le [Code de déontologie](#) (Règl. de l'Ont. 245/21) et les *Dispositions générales* (Règl. de l'Ont. 626/20).

De façon générale, le régime de la LACLN comprend les obligations juridiques et éthiques suivantes :

- Ne jamais intimider ou contraindre une personne, ni exercer des pressions indues sur elle.
- Ne jamais exercer de pression sur une personne pour qu'elle retire (ou ne soumette pas) une plainte ou une préoccupation à l'ORCL concernant la conduite d'un titulaire de licence.
- Ne jamais faire de déclaration ou recourir à des stipulations contractuelles qui visent à restreindre ou à décourager des acheteurs ou des propriétaires de bénéficier du cadre de garantie prévu dans la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* (LRGLNO), comme :
 - communiquer avec Tarion au sujet de l'achat d'une nouvelle maison ou
 - déposer une réclamation au titre des garanties et des protections prévues sous le régime de la LRGLNO.

Un constructeur peut, dans le cadre d'une entente de règlement convenue entre des parties pour régler une réclamation au titre d'une garantie, inclure une condition selon laquelle l'acheteur ou le propriétaire retire la réclamation en question auprès de Tarion. Toutefois, dans de tels cas, l'acheteur ou le propriétaire ne peut pas se voir empêché de communiquer avec Tarion au sujet de la réclamation réglée.

Voici d'autres règles plus précises établies par la LACLN :

1. Un titulaire de licence doit se conformer à cette loi et aux règlements (qui comprennent les obligations prévues à la LRGLNO).



2. Un titulaire de licence doit veiller à ce que ses employés, ses administrateurs, ses dirigeants, ses mandants, ses mandataires et ses entrepreneurs indépendants s'acquittent de leurs fonctions conformément à la LACLN et aux règlements.

8. Nul titulaire de licence ne doit faire entrave ou tenter de faire entrave aux personnes suivantes :

- a) quiconque dépose une plainte auprès du registrateur;
- b) le registrateur ou son représentant qui mène une enquête à l'égard d'une plainte.

De plus, les articles 9 et 16 du *Code de déontologie* font référence à l'intimidation, à la contrainte et à l'entrave, en déclarant ce qui suit :

9. Lorsqu'il exerce ses activités, le titulaire de permis ne doit pas intimider ou contraindre une personne, ni exercer des pressions indues sur elle.

16. Nul titulaire de permis ne doit faire entrave ou tenter de faire entrave aux personnes suivantes :

- a) quiconque dépose une plainte auprès du registrateur;
- b) le registrateur ou son représentant qui mène une enquête à l'égard d'une plainte.

Voici les mesures que l'ORCL peut prendre si un titulaire de licence manque à ses obligations au titre du *Code de déontologie*, de la LACLN ou de ses règlements :

- Imposer une formation;
- Revoir l'admissibilité continue d'un titulaire de licence à une licence;
- Proposer des conditions à une licence;
- Confier le dossier au Comité de discipline, qui peut exiger une formation ou imposer une amende ou des frais;
- Imposer une sanction administrative pouvant atteindre 20 000 \$ en cas d'entrave;
- Porter une accusation d'infraction provinciale passible d'une amende maximale de 50 000 \$ pour un particulier et de 250 000 \$ pour une entité non individuelle.

Toute personne peut recourir au processus de traitement des plaintes de l'ORCL pour soulever des préoccupations au sujet de la conduite d'un titulaire de licence. Toutefois, les titulaires de licence ne doivent pas utiliser ce processus comme moyen de contraindre ou d'intimider les autres. Par exemple, si un différend survient entre un titulaire de licence et un plaignant, les parties peuvent convenir de négocier afin de parvenir à un règlement. Toutefois, les modalités du règlement ne doivent pas :

- Empêcher une personne de déposer une plainte;
- Exiger qu'une personne retire une plainte déjà déposée;
- Empêcher un plaignant de discuter de ses préoccupations au sujet d'un constructeur avec l'ORCL de quelque façon que ce soit.



De plus, en tant qu'organisme de réglementation, l'ORCL a le pouvoir d'examiner un dossier sans égard aux ententes de non-divulgence, et ces ententes ne limitent pas la capacité de l'ORCL à répondre aux préoccupations. L'ORCL peut également examiner les préoccupations, même si une plainte est retirée par le plaignant.

De plus, le titulaire de licence ne devrait pas menacer d'avoir recours à une plainte auprès de l'ORCL ou à toute mesure réglementaire prise par l'ORCL en réponse à cette plainte dans le cadre de toute autre procédure (par exemple, menacer de citer la plainte d'un consommateur dans le cadre d'une poursuite en diffamation). Cela pourrait s'avérer en deçà des attentes en matière de conduite de l'ORCL et des normes professionnelles pour les titulaires de licence.