

PLAN D'AFFAIRES

2024-2025



L'Office de la
réglementation
de la construction
des logements

INTRODUCTION

L'Office de la réglementation de la construction des logements (ORCL) est une autorité administrative sans but lucratif désignée par le gouvernement provincial pour exécuter et appliquer la [Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs](#) (LACLN) et ses règlements d'application.

L'ORCL fonctionne indépendamment du gouvernement et de l'industrie et s'engage à poursuivre son travail pour veiller à ce que l'Ontario continue d'avoir un secteur de la construction de logements neufs bien géré et prospère.

L'ORCL est responsable de la réglementation visant les personnes et les entreprises qui construisent et vendent des logements neufs en Ontario. En obligeant les constructeurs agréés à respecter les normes professionnelles, nous renforçons la confiance des acheteurs de logements neufs dans l'une des plus grandes décisions financières de leur vie.

En plus de l'octroi de licences aux constructeurs de logements neufs, l'ORCL informe les consommateurs sur l'achat d'un bien immobilier et héberge le [Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario \(ROCO\)](#) – la source officielle qui renferme des renseignements généraux sur chacun des quelque 6 500 constructeurs et vendeurs de l'Ontario. L'ORCL propose également un système de gestion des plaintes transparent, permettant d'exprimer des préoccupations, de protéger les consommateurs et d'éclairer les améliorations futures en matière de compétence et de conduite.

Le Plan d'affaires 2024-2025 de l'ORCL présente les principales priorités de l'organisme pour atteindre les objectifs énoncés dans le [Plan stratégique 2022-2025](#).



Vision

Favoriser une industrie professionnelle de la construction de logements neufs en laquelle la population ontarienne peut avoir confiance.

Mission

Un organisme de réglementation équitable, efficace et proactif des constructeurs et des vendeurs de logements neufs qui propose une expérience positive pour les consommateurs.

Valeurs



Excellence
du service



Respect



Apprentissage
et innovation



Amélioration
continue



Équité



Intégrité



Diversité et
inclusion



Responsabilité

Gouvernance

L'ORCL est une autorité administrative régie par un conseil d'administration et exploitée conformément à une entente administrative avec le ministre des Services au public et aux entreprises. Le conseil d'administration rend compte au ministre, par l'entremise de la présidente du conseil, du rendement de l'office de réglementation. L'ORCL s'engage à faire preuve de transparence et de responsabilité dans l'accomplissement de son mandat et de ses obligations en vertu de l'entente administrative.

Le conseil d'administration de l'ORCL est chargé d'assurer le leadership stratégique de l'Office et de superviser ses activités. Les administrateurs apportent un large éventail d'expertise dans les domaines des critères de compétence établis afin de veiller à ce que le conseil dispose d'une solide combinaison de compétences, d'expérience et de qualifications. La diversité et la représentation régionale sont également des facteurs importants lorsque l'ORCL recrute des administrateurs.

Le conseil d'administration est composé de neuf personnes, dont six membres élus et trois membres nommés par le ministre des Services au public et aux entreprises. La liste des membres qui siègent actuellement au conseil ainsi que leurs biographies se trouvent sur le [site Web de l'ORCL](#).

Politiques organisationnelles de l'ORCL

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

- [Politique sur les plaintes de l'ORCL](#)
- [Politique de dépenses](#)
- [Politique d'approvisionnement](#)





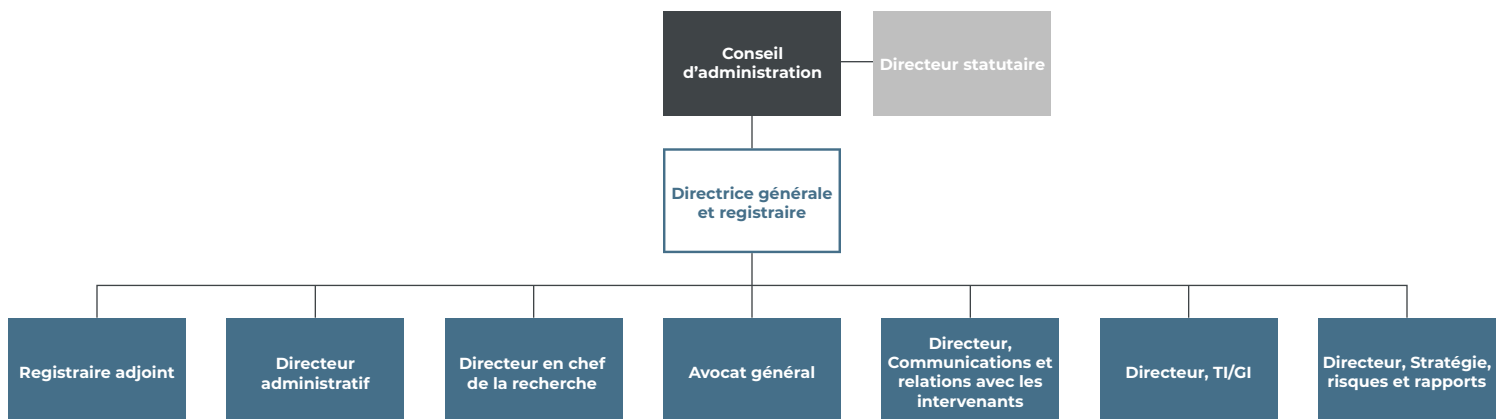
Home
Construc
Regulat
Author



Structure organisationnelle

L'ORCL mène ses activités selon un modèle hybride où le personnel travaille principalement à distance, mais également en personne afin de promouvoir la collaboration et le travail d'équipe. Le personnel de l'ORCL travaille à temps plein à l'octroi de licences, au respect de la conformité, à l'application de la loi et à des tâches relatives à l'information, ou occupe d'autres rôles qui soutiennent directement la prestation de ces fonctions. Il constitue une main-d'œuvre affichant un rendement élevé et possédant les compétences techniques et professionnelles nécessaires pour remplir le mandat de l'ORCL tout en respectant ses valeurs.

Cela permet à l'Office de s'acquitter de son mandat de réglementation en vertu de la LACLN et de respecter les pratiques exemplaires d'un organisme de réglementation moderne.



Octroi de licences

Établir des normes de qualification et de conduite professionnelles, traiter les demandes et les renouvellements de licences pour la construction et la vente de logements neufs et gérer le Portail des constructeurs – une ressource en ligne utilisée pour les demandes de licences et les renouvellements.

Éducation

En collaboration avec les consommateurs et les organismes de consommateurs, élaborer, partager et promouvoir des ressources pédagogiques en faveur de la protection, de l'éducation et de la sensibilisation des consommateurs concernant l'achat d'un bien et l'accession à la propriété.

Recherche

En collaboration avec les organismes de l'industrie, effectuer des recherches et créer des ressources qui préparent les constructeurs aux tendances techniques émergentes et aux pratiques exemplaires dans le domaine de la construction de logements.

Services en français

L'ORCL s'engage à fournir des services en français sur demande. Les appels et les demandes de renseignements adressés au centre d'appels de l'ORCL peuvent être traités en français, et le site Web de l'ORCL est entièrement bilingue ([anglais-français](#)). Toutes les demandes de licence peuvent être envoyées et traitées en français.

Plaintes et conduite professionnelle

Traiter les demandes, les préoccupations et les plaintes soulevées au sujet de la conduite de constructeurs au moyen d'un processus équitable, rigoureux et fondé sur des données probantes, y compris des inspections possibles, un renvoi au processus disciplinaire et la prise de mesures correctives ou disciplinaires.

Conformité et application de la loi

Utiliser les outils juridiques et réglementaires appropriés pour enquêter et tenter des poursuites dans les affaires les plus graves et lutter contre la construction et la vente de logements neufs illégaux en Ontario.



Accessibilité

L'ORCL s'engage à garantir que tous ses services sont accessibles conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à toute autre exigence pertinente en matière d'accessibilité. Les services de l'Office sont offerts en ligne aux consommateurs, aux titulaires de licence et au grand public, en plus d'être disponibles dans des formats accessibles sur demande. L'ORCL respecte les personnes ayant des capacités différentes et s'engage à éliminer les obstacles dans la mesure du possible.

LE SECTEUR DE LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS NEUFS

La population de l'Ontario, qui compte plus de 15 millions d'habitants, augmente d'année en année. En parallèle, la Société canadienne d'hypothèques et de logement a identifié une **pénurie de logements de plus de 3,5 millions**, dont plus de la moitié concerne l'Ontario.

Au cours des trois dernières années, les changements rapides des prix de l'immobilier, la hausse des taux d'intérêt hypothécaires, l'augmentation des coûts et les retards dans le secteur de la construction de logements ont engendré des défis sans précédent pour les acheteurs, les constructeurs et les vendeurs de logements neufs ou préfabriqués.

On prévoit que ces défis auront une incidence importante sur l'Ontario et sur les plus de 6 500 personnes et entreprises titulaires d'une licence délivrée par l'ORCL pour construire et vendre des logements neufs.

L'ORCL est déterminé à renforcer son engagement envers les intervenants du secteur de la construction de logements neufs, du milieu de la réglementation en général et du grand public. En soutenant une industrie et un marché bien informés et en améliorant les connaissances des constructeurs et des propriétaires, l'ORCL réaffirme son engagement à promouvoir le professionnalisme des constructeurs agréés et à renforcer la confiance des consommateurs dans l'achat et l'accession à la propriété de logements neufs.

Cela passe par la mise en œuvre de plans de communication et d'engagement ciblés pour promouvoir l'ORCL, son rôle, son mandat et ses services. Par ailleurs, l'ORCL travaille sur l'avancement de son programme de recherche et d'éducation afin de mieux préparer les constructeurs aux nouvelles tendances de la construction, tout en sensibilisant les consommateurs aux pratiques exemplaires en matière d'achat et d'accession à la propriété.



APERÇU DE LA PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

Le Plan stratégique 2022-2025 de l'ORCL décrit l'orientation stratégique de l'organisme pour solidifier ses opérations, dans un environnement réglementaire complexe et en constante évolution. Dans le cadre de son engagement en matière de transparence et de responsabilité vis-à-vis de ses objectifs stratégiques, l'ORCL publie chaque année son plan d'affaires et son rapport annuel. Le plan d'affaires décrit les priorités de l'Office pour l'exercice à venir, tandis que le [rapport annuel](#) présente les réalisations de l'Office par rapport aux objectifs établis dans son Plan d'affaires pour cet exercice.

Au cours de l'exercice à venir, l'ORCL poursuivra sa croissance en tant qu'organisme de réglementation moderne en s'appuyant sur les réussites des deux premières années du Plan stratégique 2022-2025 et en passant à la prochaine phase de ses activités.

Les buts et les objectifs stratégiques de l'ORCL proviennent du Plan stratégique 2022-2025, tandis que les priorités pour 2024-2025 décrivent la façon dont l'Office entend atteindre ces objectifs.

Objectifs (du Plan stratégique 2022-2025) :

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

Objectif stratégique	Priorités pour 2024-2025
Évaluer et améliorer continuellement les processus, les politiques et les normes de niveau de service qui appuient le modèle axé sur les risques de l'ORCL.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formuler un énoncé de tolérance au risque à l'échelle de l'organisme. 2. Ajuster, s'il y a lieu, le modèle axé sur les risques et le cadre de gestion des risques réglementaires de l'ORCL pour toutes les fonctions réglementaires de base (délivrance de licences, conduite professionnelle, enquêtes sur les conduites illégales et service à la clientèle) en fonction de l'énoncé de tolérance au risque de l'organisme. 3. Mettre en œuvre un processus permettant d'examiner périodiquement et, le cas échéant, de mettre à jour les politiques et les processus de l'ORCL, notamment les mécanismes de responsabilisation. 4. Renforcer l'engagement de l'ORCL à l'égard de ses valeurs organisationnelles en élaborant et en expérimentant un programme d'amélioration continue. 5. Collaborer avec les organismes de formation approuvés par l'ORCL pour veiller à ce que les cours de compétence offerts tiennent compte des changements apportés au <i>Code du bâtiment de l'Ontario</i>.
Clarifier les processus de gouvernance, de prise de décisions et de transmission hiérarchique conformément au modèle axé sur les risques.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veiller à ce que les règles de décision clés dans l'ensemble des fonctions réglementaires de base de l'ORCL (délivrance de licences, conduite professionnelle, enquêtes sur les conduites illégales et service à la clientèle) soient claires et créer une bibliothèque de politiques et de processus réglementaires documentés.
Comprendre les besoins organisationnels de l'ORCL en évolution afin de mettre en place les meilleures capacités, la meilleure culture et les meilleures compétences nécessaires à l'exécution de son mandat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfectionner les employés par de la formation ciblée et renforcer la gestion du rendement et la planification de la relève afin d'améliorer les compétences et soutenir la croissance organisationnelle. 2. Continuer de favoriser un milieu de travail positif, engageant et inclusif qui motive les employés.

Objectif stratégique

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

Priorités pour 2024-2025

1. Examiner et, s'il y a lieu, mettre à jour les principales mesures de rendement de l'ORCL.
2. Veiller à ce que nos systèmes recueillent les données nécessaires pour faire rapport sur les principales mesures de rendement.
3. Assurer une surveillance appropriée des priorités informatiques de l'Office grâce à une gouvernance continue et à la mise en œuvre du plan de TI.
4. Examiner et évaluer les possibilités, les outils, les options et les risques liés à l'utilisation de l'intelligence artificielle pour appuyer le travail de l'organisme.

2. L'ORCL appliquera un modèle de réglementation financièrement viable qui appuie la réalisation complète et proactive de son mandat.

Objectif stratégique

Passer en revue le modèle de frais existant.

Priorités pour 2024-2025

1. Déterminer si le modèle de frais actuel répond aux besoins opérationnels et assure la stabilité organisationnelle, peu importe les conditions économiques.

Objectif stratégique

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

Priorités pour 2024-2025

1. Examiner en continu les revenus et les dépenses de l'Office afin d'harmoniser le budget annuel avec les conditions économiques actuelles et futures.

Objectif stratégique

Explorer les possibilités d'augmenter le nombre de titulaires de licence dans l'optique de renforcer la protection des consommateurs et les activités durables (p. ex. pour éviter toute construction illégale).

Priorités pour 2024-2025

1. Élaborer une stratégie globale pour lutter contre la construction illégale et la vente illégale (p. ex. utiliser les données mises à la disposition de l'Office pour cibler les activités illégales, échanger de l'information avec d'autres organismes et élaborer des options stratégiques à soumettre au gouvernement).

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

Objectif stratégique

Établir des voies de prestation pour les fonctions de recherche de l'ORCL

Priorités pour 2024-2025

1. Établir des projets pilotes de recherche sur les nouvelles tendances et pratiques dans le secteur de la construction de logements neufs en Ontario.
2. Élaborer un symposium annuel visant à partager les idées novatrices, les nouvelles tendances et les réussites du programme de recherche et d'éducation de l'ORCL.

Objectif stratégique

Explorer et comprendre les nouvelles tendances, menaces et perspectives en matière de protection des consommateurs.

Priorités pour 2024-2025

1. Continuer de travailler avec le gouvernement pour offrir des solutions stratégiques qui renforcent le cadre législatif et réglementaire (p. ex. proposer des idées pour harmoniser la législation avec les pratiques réglementaires exemplaires ou mettre à jour l'addenda requis).

Objectif stratégique

Diffuser les tendances, les connaissances et l'apprentissage en matière de réglementation et de construction sous forme de ressources éducatives, d'activités de sensibilisation et de stratégies d'amélioration continue pour les constructeurs, les consommateurs et le milieu de la réglementation en général.

Priorités pour 2024-2025

1. Continuer d'appuyer le secteur de la construction de logements neufs en fournissant de l'information et des avis pour clarifier les obligations des titulaires de licence en vertu de la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*.
2. Continuer de défendre l'intérêt public en élaborant, en diffusant et en faisant la promotion de ressources éducatives sur les pratiques exemplaires en matière d'achat, de propriété, de construction et de vente de logements neufs.

Objectif stratégique

Sensibiliser de manière proactive les groupes de parties prenantes de l'ORCL – consommateurs, titulaires de licence et autres organismes de réglementation – à l'Office et à ses progrès.

Priorités pour 2024-2025

1. Intégrer les résultats du premier sondage sur l'expérience client de l'ORCL afin de continuer à développer et à améliorer les ressources, la sensibilisation du public et la prestation de services de l'ORCL.
2. Utiliser des données de référence pour évaluer et améliorer les campagnes de sensibilisation actuellement en ligne et sur les médias sociaux, notamment en lançant des campagnes ciblées visant à protéger et à informer les consommateurs.
3. Créer un nouveau site Web pour l'ORCL pour soutenir la transparence continue, améliorer la convivialité et faciliter l'accès à l'information et aux changements réglementaires.
4. Continuer de collaborer avec des partenaires de recherche et d'éducation.
5. Accroître la mobilisation des professionnels et des intervenants avec les acteurs qui œuvrent pour les consommateurs dans le secteur de la construction de logements neufs.

L'ORCL établit des mesures de rendement en fonction de ses priorités et de ses objectifs stratégiques. Il existe des mesures de rendement aussi bien pour chaque membre de l'équipe que des indicateurs de rendement clés pour l'ensemble de l'organisme dont l'Office fait état dans son rapport annuel.

Pour la période 2024-2025, l'Office a établi les cibles de rendement et les résultats auxquels le grand public et les titulaires de licence peuvent s'attendre dans des circonstances normales. L'ORCL s'efforce d'atteindre ou de dépasser ces cibles.

Mesures du rendement

Communiquer avec l'ORCL par téléphone

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

L'ORCL vise un temps d'attente moyen ne dépassant pas les deux minutes.

Processus de demande de licence

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

Les cibles de rendement de l'ORCL sont fondées sur la réception d'une demande dûment remplie. En effet, une demande incomplète retardera le processus d'évaluation et d'approbation.

Plaintes

L'ORCL reçoit et examine toutes les plaintes qu'il reçoit selon une méthodologie qui tient compte des risques, les affaires à risque élevé étant traitées en priorité. Il existe une multitude de façons de clore une affaire : lettres d'avertissement, obligation de formation supplémentaire, pénalités administratives, suspension ou révocation d'une licence ou, en cas de construction illégale, poursuites en justice.

Nouvelle mesure de rendement proposée :
Délai moyen de clôture d'une affaire

Cibles de rendement ou résultat

Temps d'attente moyen pour répondre aux appels entrants : 2 minutes.

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

Délai de traitement d'une demande de renouvellement : 4 semaines pour une demande dûment remplie.

Délai moyen pour clôturer une affaire de conduite professionnelle et délai moyen pour clôturer une affaire de construction ou de vente illégale.

L'ORCL recueillera des données de référence pour produire des rapports en 2024-2025 et établir des objectifs de rendement en 2025-2026.

Mesures du rendement

Comparutions en cour et devant le tribunal

L'ORCL comparaît régulièrement devant deux organismes judiciaires, soit le Tribunal d'appel en matière de permis pour répondre aux appels des décisions réglementaires de l'Office, et la Cour provinciale de l'Ontario pour poursuivre les constructeurs de logements illégaux. Cette mesure vise à s'assurer que l'ORCL prend de bonnes décisions et utilise ses ressources correctement.

Consultations du ROCO

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

Les recherches de profil effectuées sur les titulaires de licence ou les logements garantis montrent comment les visiteurs interagissent avec le ROCO. Par conséquent, l'ORCL cherche chaque mois à établir le nombre minimal de recherches de profil et de garantie.

Nouvelle mesure de rendement proposée : Satisfaction des consommateurs

Nouvelle mesure de rendement proposée : Satisfaction des titulaires de licence

Cibles de rendement ou résultat

Pourcentage de poursuites fructueuses : 90 %

Pourcentage de comparutions réussies devant le Tribunal d'appel en matière de permis : 90 %

Niveau de trafic Web moyen sur le ROCO :

25 000 recherches de profil par mois.

2 100 recherches sur les garanties par mois.

Pourcentage de consommateurs qui connaissent l'existence de l'ORCL.

Pourcentage de participants au webinaire ou à l'événement qui sont satisfaits du contenu de l'événement.

L'ORCL recueillera des données de référence pour produire des rapports en 2024-2025 et établir des objectifs de rendement en 2025-2026.

Pourcentage de titulaires de licence qui sont satisfaits de leurs interactions avec l'équipe du service à la clientèle de l'ORCL.

Pourcentage de titulaires de licence qui sont satisfaits du processus d'octroi de licences.

L'ORCL recueillera des données de référence pour produire des rapports en 2024-2025 et établir des objectifs de rendement en 2025-2026.

Lors de la rédaction du Plan d'affaires 2024-2025, l'ORCL a évalué les ressources financières, humaines et autres nécessaires pour atteindre ces objectifs stratégiques.

Ressources financières

Les activités de l'ORCL sont financées par les droits de licence et de surveillance réglementaire payés par les constructeurs et les vendeurs de logements neufs.

Le budget annuel de l'ORCL est conçu de manière à ce que l'organisme puisse fournir ses services de façon efficace et allégée, et démontrer que les avantages des exigences réglementaires de la LACLN justifient les coûts qui en découlent.

Perspectives financières triennales Exercices 2024-2027

	Exercice 2025 (budget) \$	Exercice 2026 (perspectives) \$	Exercice 2027 (perspectives) \$
Revenus			
Droits de licence	4 741 000 \$	4 835 820 \$	4 932 536 \$
Frais par unité	7 975 000 \$	8 700 000 \$	9 425 000 \$
Autres revenus	1 133 000 \$	1 155 660 \$	1 178 774 \$
Total des revenus	13 849 000 \$	14 691 480 \$	15 536 310 \$
Dépenses			
Ressources humaines/Conseil d'administration	9 993 322 \$	10 193 188 \$	10 397 052 \$
Opérations	5 489 918 \$	5 584 232 \$	5 513 382 \$
Total des dépenses	15 483 240 \$	15 777 420 \$	15 910 434 \$
Excédent/déficit net de l'exercice	(1 634 239) \$	(1 085 939) \$	(374 124) \$

Ressources humaines

L'ORCL mène ses activités selon un modèle hybride où le personnel travaille principalement à distance, mais également en personne afin de promouvoir la collaboration et le travail d'équipe. Au cours de ses deux premières années de service complètes, l'ORCL a achevé sa phase de croissance en équivalents temps plein en recrutant aux postes nécessaires à la réalisation de ses objectifs stratégiques et de ses fonctions de réglementation. L'ORCL dispose d'un personnel suffisant et efficace, qui lui permet d'avoir une main-d'œuvre hautement qualifiée pour remplir son mandat tout en respectant ses valeurs.

Les compétences de notre équipe sont étroitement liées à nos objectifs, et notre engagement en matière de perfectionnement professionnel continu assure l'efficacité opérationnelle de notre personnel. L'ORCL parvient ainsi à maintenir sa capacité optimale en matière de ressources humaines pour garantir une certaine efficacité opérationnelle et remplir son mandat en vertu de la LACLN.



PRINCIPAUX RISQUES

L'ORCL a mis en œuvre un plan permanent de gestion des risques d'entreprise afin de cerner, d'évaluer et de gérer les risques, et de saisir les possibilités qui peuvent lui permettre de remplir son mandat et d'atteindre ses objectifs. Le plan prévoit la présentation des risques les plus élevés au conseil d'administration, ainsi qu'un examen régulier par le Comité des finances, de la vérification et des risques du conseil d'administration et la haute direction de l'ORCL pour cerner les nouveaux risques et évaluer les risques actuels.

Le plan est conçu pour définir et créer des plans d'atténuation pour chaque risque. Cela comprend la détermination de la probabilité que le risque se concrétise et de son incidence potentielle. En cas d'urgence, l'ORCL mettra en œuvre ses plans pour s'assurer de continuer d'offrir des services numériques essentiels. Si nécessaire, ces plans peuvent prévoir la prestation de services exclusivement numériques ainsi que la réaffectation du personnel à l'appui des fonctions essentielles. Ils permettent également d'assurer une communication régulière avec le conseil d'administration de l'ORCL et le ministère responsable de la surveillance de l'Office.

Le tableau ci-dessous met en évidence les catégories de risques que l'ORCL surveille et atténue afin d'atteindre ses objectifs stratégiques essentiels. Pour 2024-2025, voici certains des principaux risques et leurs mesures d'atténuation, comprenant les mesures préventives et les contrôles :

Catégorie de risque	Principales mesures d'atténuation des risques
Financier Risques menaçant la viabilité financière de l'ORCL	<ul style="list-style-type: none">• Prévisions budgétaires fondées sur des hypothèses prudentes• Gestion des fonds de réserve
Juridique Risques impliquant un non-respect des lois, des règlements, des contrats et des politiques en vigueur, y compris l'entente administrative de l'ORCL conclue avec la province de l'Ontario	<ul style="list-style-type: none">• Rapports trimestriels sur les principales mesures de rendement présentés au conseil d'administration• Examen de l'entente sur l'échange de renseignements conclue entre l'ORCL et Tarion
Réglementaire Risques liés aux plaintes, à l'application de la loi et aux programmes de conformité	<ul style="list-style-type: none">• Rédaction et publication en continu de nouveaux avis pour clarifier les obligations des titulaires de licence• Consultations régulières avec l'avocat-conseil sur toutes les questions de réglementation liées à l'application de la loi• Élaboration d'une stratégie pour lutter contre la construction illégale
Réputationnel Risques liés à l'image de confiance de l'organisme	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilisation et mobilisation ciblées auprès des professionnels de l'immobilier et du droit, des responsables du bâtiment et des associations de l'industrie• Communications régulières avec le public et les intervenants par l'entremise du bulletin électronique, du blogue et des médias sociaux de l'ORCL• Collaboration avec d'autres autorités administratives pour discuter et échanger des pratiques exemplaires en matière de sensibilisation et de mobilisation des consommateurs
Commercial Risques ayant une incidence sur les opérations et les systèmes	<ul style="list-style-type: none">• Maintenance régulière des systèmes opérationnels pour améliorer la prestation de services au public et aux titulaires de licence• Améliorations continues du ROCO pour assurer la fiabilité des renseignements destinés au public



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

hcrontario.ca/fr/