

PLAN D'AFFAIRES

2025-2026



L'Office de la
réglementation
de la construction
des logements

L'ORCL :

ASSURER LA CONFIANCE DANS LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS EN ONTARIO

L'Office de la réglementation de la construction des logements (ORCL) réglemente les personnes et les entreprises, en plus de leur octroyer les autorisations pour construire et vendre des logements neufs en Ontario. En obligeant les constructeurs autorisés à respecter des normes professionnelles, l'ORCL favorise la protection de l'intérêt public et maintient un marché équitable, sûr et éclairé dans l'industrie de la construction de logements en Ontario.

En plus de l'octroi de permis, l'ORCL fournit des renseignements éducatifs aux consommateurs pour les guider lors de l'achat d'une maison et inspire la confiance dans l'une des décisions financières les plus importantes de leur vie : l'achat d'une maison. L'ORCL offre également des outils, comme le **Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario (ROCO)**, la source officielle d'informations sur les constructeurs et les vendeurs de nouveaux logements dans l'ensemble de la province, pour aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées.

L'ORCL est une société 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** qui réglemente les constructeurs et les vendeurs de nouveaux logements afin de rehausser la protection du consommateur.

Ce plan d'affaires est le premier plan opérationnel annuel dans le cadre du nouveau plan stratégique quinquennal de l'ORCL pour 2025-2030. Ce plan d'affaires décrit les mesures et les indications pour 2025-2026, lesquelles sont conçues pour se conformer aux objectifs du plan stratégique et pour les atteindre, en veillant à ce que toutes les activités de l'ORCL appuient la prise de décisions éclairées et des résultats positifs.



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



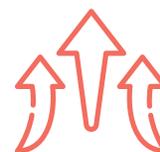
Excellence du service



Respect



Apprentissage et innovation



Amélioration continue



Équité



Intégrité



Diversité et inclusion



Transparence et responsabilité

En Ontario, dans le cadre du programme de **protection du consommateur** de la province, il existe plusieurs autorités administratives pour la promotion des droits du consommateur et de la sécurité publique. Le Ministère et ces autorités administratives veillent à l'application des lois relatives à la protection du consommateur et à la sécurité publique sur l'ensemble de divers secteurs. Depuis le 1^{er} février 2021, l'ORCL est responsable de la réglementation et de l'octroi de permis aux constructeurs et aux vendeurs de logements neufs en Ontario.

L'ORCL est une société indépendante sans but lucratif du gouvernement. Le registraire de l'ORCL est l'unique responsable des décisions d'octroi de permis et de la conformité réglementaire à la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*. De plus, l'Office 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.



Tenir les constructeurs illégaux et ceux dont le comportement est contraire à l'éthique responsables

En Ontario, quiconque construit ou vend un nouveau logement doit être titulaire d'un permis valide de l'ORCL. Le faire sans avoir de permis est interdit par la loi et représente une construction et une vente illégales. S'attaquer à ce problème est une priorité absolue pour l'Office, car ces pratiques illégales mettent les consommateurs en danger et créent des règles du jeu inéquitables dans l'industrie de la construction de logements.

Afin de décourager la construction illégale, l'ORCL a élargi son équipe des inspections et des enquêtes pour promouvoir la conformité et, au besoin, faire appliquer la loi par l'entremise de mesures comme des poursuites, des ordonnances exécutoires et des sanctions pécuniaires.

De plus, l'ORCL applique un Code de déontologie pour les constructeurs et les vendeurs, qui établit des normes éclairées sur ce qui est une conduite éthique et acceptable dans la profession ainsi que des principes précis sur la façon dont ils doivent agir et se comporter. Il s'agit également d'une feuille de route que les consommateurs peuvent utiliser pour comprendre les normes professionnelles que les constructeurs autorisés doivent respecter.

Si les consommateurs croient qu'un constructeur n'a pas répondu aux attentes, l'ORCL propose un système de gestion des plaintes transparent permettant d'exprimer les préoccupations, de protéger les consommateurs et d'éclairer les améliorations futures en matière de compétence et des normes de conduite.

Il est important de souligner que le secteur de la construction de logements est bien réglementé et que la plupart des constructeurs respectent les règles et maintiennent des normes professionnelles élevées. L'ORCL demeure proactif en sévissant contre les quelques mauvais acteurs qui mettent les consommateurs en danger et qui minent l'intégrité du secteur de la construction de logements.

NOS SERVICES DE BASE POUR SOUTENIR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Octroi de permis

L'Office établit des normes de compétences et de conduite professionnelles pour les titulaires de permis actuels et éventuels. Seuls les candidats qualifiés qui ont démontré qu'ils satisfaisaient aux normes requises obtiennent un permis de l'ORCL. De plus, tous les titulaires de permis sont également tenus de renouveler leur permis chaque année.

Recherche technique et éducation

En collaboration avec un large éventail d'intervenants, l'Office effectue des recherches et élabore des ressources pédagogiques qui informent les constructeurs aux tendances émergentes et aux pratiques exemplaires dans le domaine de la construction de logements.

Éducation des consommateurs

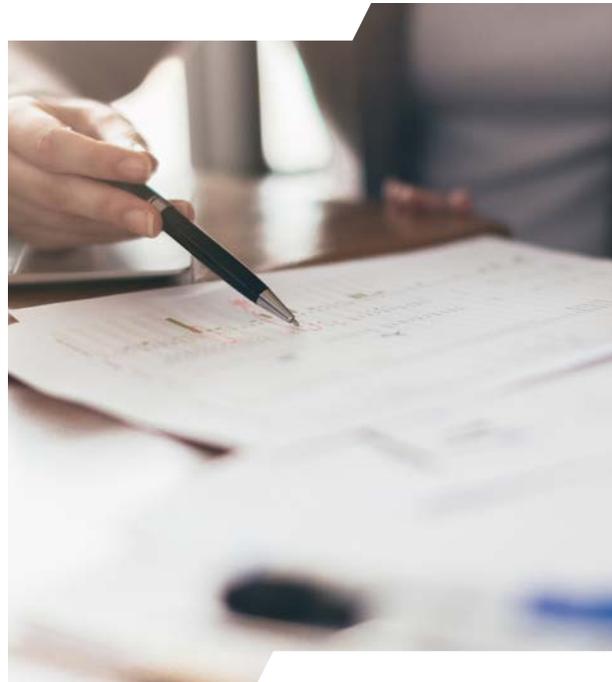
En collaboration avec les consommateurs et les organismes de protection du consommateur, l'Office élabore, diffuse et promeut des ressources pédagogiques en faveur de la protection et de la sensibilisation des consommateurs concernant l'achat d'un logement et l'accèsion à la propriété. Il gère également le Registre optimisé des constructeurs de l'Ontario, une base de données consultable qui contient des renseignements sur chacun des constructeurs autorisés en Ontario et sur les logements neufs inscrits auprès du programme de garantie géré par Tarion.

Plaintes et conduite professionnelle

L'Office traite les demandes présentées, les préoccupations soulevées et les plaintes déposées au sujet de la conduite des constructeurs au moyen d'un processus équitable, rigoureux et fondé sur des données probantes, dont des inspections possibles, un renvoi au processus disciplinaire et la prise de mesures correctives ou disciplinaires, notamment le rappel de la conduite professionnelle des titulaires de permis.

Conformité et application de la loi

Conformité et application de la loi – utiliser les outils juridiques et réglementaires appropriés pour mener des enquêtes, promouvoir la conformité et, au besoin, faire un suivi au moyen de mesures d'application de la loi, comme des poursuites en justice, afin de lutter contre la construction et la vente illégales dans le secteur de la construction de logements neufs en Ontario.



STRUCTURE ET GOUVERNANCE : FONCTIONNEMENT DE L'ORCL



L'ORCL est régie par un Conseil d'administration et exploitée conformément à un accord administratif avec le ministre des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement. Le Conseil d'administration rend compte au ministre du rendement de l'organisme, et ce, par l'entremise du président du Conseil.

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 d'aptitudes.

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 et de l'Approvisionnement. La liste des membres qui siègent actuellement au Conseil et leurs biographies se trouvent sur le [site Web de l'ORCL](#).

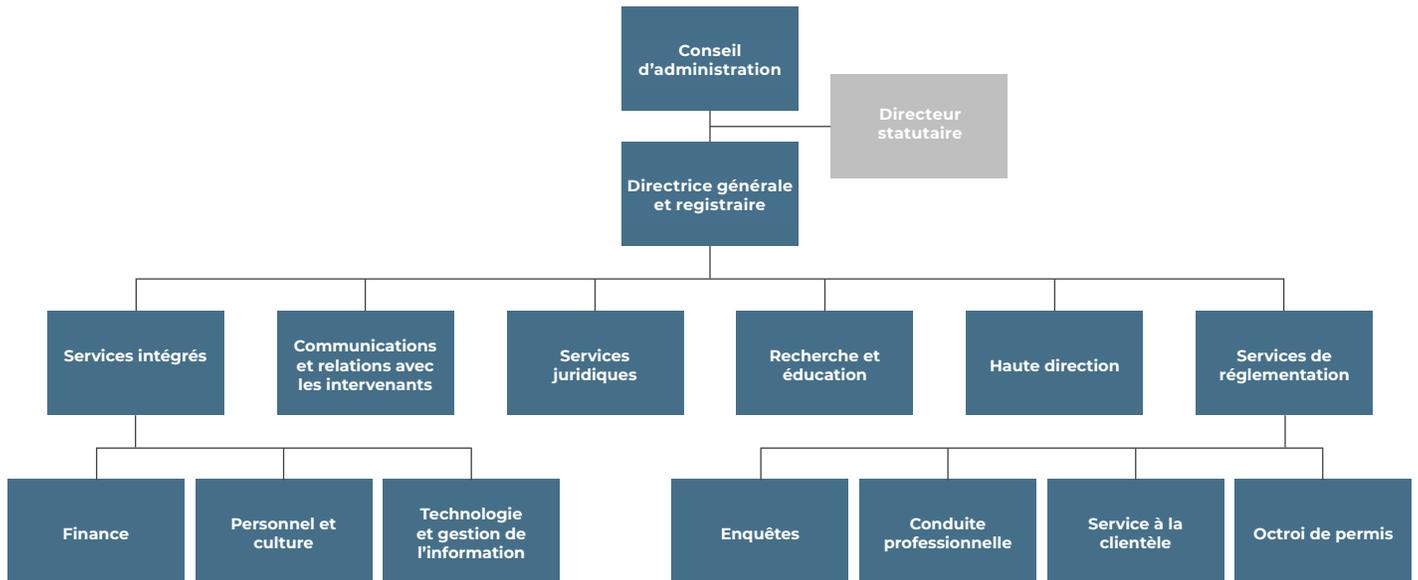
Politiques de l'Office

Les politiques de l'Office sont utilisées pour guider la prise de décision organisationnelle. 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 et de l'Approvisionnement.

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

Structure organisationnelle

L'ORCL mène ses activités selon un modèle hybride où le personnel travaille à distance et en personne afin de promouvoir la collaboration et le travail d'équipe. Le personnel est composé d'une main-d'œuvre affichant un rendement élevé et possédant les compétences techniques et professionnelles nécessaires pour remplir son mandat tout en respectant ses valeurs organisationnelles. Ainsi, l'ORCL peut s'acquitter de son mandat réglementaire en vertu de la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* et respecter les pratiques exemplaires d'un organisme de réglementation moderne.



Notre engagement envers l'excellence du service

Notre équipe dévouée du service à la clientèle offre un soutien quotidien en répondant à toutes les demandes de renseignements des consommateurs, des titulaires de permis et des membres du grand public, ainsi qu'en veillant à ce que chaque interaction avec les clients soit assurée avec professionnalisme et en temps opportun.

Services en français

L'ORCL s'engage à offrir des services en français sur demande. Les appels et les demandes de renseignements adressés à l'équipe du service à la clientèle de l'ORCL, les demandes de permis et les plaintes peuvent être formulés en français.

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 au public et aux titulaires de permis, 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.

SENSIBILISATION ET COMMUNICATION AVEC LES INTERVENANTS

L'ORCL s'est engagé à renforcer sa mobilisation auprès des intervenants, comme les consommateurs, le secteur de la construction de logements et le milieu de la réglementation en général. Cet engagement comprend la mise en œuvre d'initiatives de communication et de mobilisation ciblées pour promouvoir l'ORCL, son rôle, son mandat et ses services.

Les résultats du [premier sondage sur l'expérience client](#) de l'ORCL soulignent la nécessité d'accroître les connaissances des consommateurs, des intervenants qui œuvrent pour les consommateurs et des professionnels du secteur de la construction de logements neufs. Considérant que seul un acheteur de logement neuf sur cinq connaît l'ORCL, nous continuons d'améliorer nos activités de sensibilisation numérique et des intervenants, en plus de promouvoir la protection des consommateurs et de les informer.

Pour l'ORCL, les consommateurs sont les principaux intervenants. Ainsi, nous nous engageons à leur fournir les [renseignements et ressources](#) nécessaires pour prendre des décisions éclairées. Ces renseignements comprennent les attentes vis-à-vis de leur constructeur, la façon de se protéger et les étapes à prendre en cas de préoccupations. Nous souhaitons également nous assurer qu'ils ont confiance dans l'industrie de la construction de logements de l'Ontario, qui est en constante évolution.

De plus, l'ORCL a perfectionné son [programme de recherche et d'éducation](#) afin de mieux préparer et informer les consommateurs à l'aide de ressources utiles lors de l'achat d'une maison et de l'accession à la propriété. Le programme vise également à fournir aux constructeurs des ressources utiles sur les nouvelles tendances de la construction et de l'information sur les changements apportés au *Code du bâtiment de l'Ontario*

L'ORCL reconnaît que la protection du consommateur est une responsabilité partagée et que les inspecteurs d'habitations, les Services de la construction, les agents immobiliers, ainsi que d'autres professionnels jouent tous un rôle important. Nous sommes déterminés à collaborer avec ces professionnels afin d'obtenir les meilleurs résultats pour les acheteurs de logements neufs partout en Ontario.

Mise en œuvre du plan stratégique 2025-2030 de l'ORCL

L'ORCL a élaboré un plan stratégique quinquennal qui sert de plan détaillé pour tous les aspects de l'organisme. Démontrant son engagement à l'égard de la transparence et de la prise de responsabilité, l'ORCL publie chaque année un plan d'affaires et un rapport annuel pour suivre les progrès réalisés vers l'atteinte des objectifs stratégiques.

Le plan d'affaires décrit les priorités de l'Office pour l'exercice à venir, tandis que le rapport annuel souligne les réalisations quant à l'atteinte des objectifs établis dans son plan d'affaires pour cet exercice.

Au cours de l'année à venir, les buts et les objectifs stratégiques de l'ORCL proviennent du plan stratégique 2025-2030, tandis que les priorités pour 2025-2026 décrivent en détail la façon dont l'organisme envisage d'atteindre ces objectifs.

OBJECTIF 1 : L'ORCL soutiendra un marché de la construction de logements neufs équitable et informé qui protège les consommateurs et qui accroît la confiance du public.

Objectif stratégique

Accroître et mesurer de façon proactive la sensibilisation des principaux intervenants, comme les consommateurs, les titulaires de permis et les autres organismes de réglementation à l'égard de l'ORCL, de son mandat et de ses mesures de protection du consommateur.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Mesurer la sensibilisation des acheteurs de logement, des titulaires de permis et des principaux intervenants à l'égard de l'ORCL à l'aide d'enquêtes internes et auprès de tiers.
- Élaborer des campagnes de sensibilisation par l'entremise de marketing numérique, des médias sociaux et d'autres initiatives de mobilisation tout au long de l'année afin de promouvoir l'ORCL et d'accroître la mobilisation auprès de nos titulaires de permis et des consommateurs.
- Accroître la mobilisation des intervenants et les événements auprès des consommateurs et d'autres professionnels qui travaillent dans le secteur de l'habitation, comme les agents immobiliers, les avocats et les directeurs de la construction.

Objectif stratégique

Accroître la sensibilisation et la compréhension du public à l'égard des mesures et des décisions axées sur le consommateur de l'ORCL en élargissant la stratégie de communication de l'Office.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Améliorer les relations avec les médias en publiant des communiqués de presse pour renforcer les mesures et les décisions en matière de protection du consommateur de l'ORCL.
- Continuer d'améliorer le contenu du site Web de l'ORCL en optimisant sa visibilité auprès des consommateurs et en s'assurant que le public a facilement accès aux renseignements réglementaires.
- Continuer de créer du contenu intéressant et informatif par l'intermédiaire des canaux intégrés de communication pour souligner les nouvelles et les mises à jour importantes en matière de réglementation.

Objectif stratégique

Mener des recherches pour cerner les besoins et les défis des consommateurs, et élaborer des ressources informatives ciblées et des occasions de mobilisation afin de mieux soutenir l'achat d'un logement et l'accession à la propriété.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Continuer d'élaborer le **programme de recherche et d'éducation** en mettant l'accent sur la mobilisation des partenaires, en cernant les sujets prioritaires liés au maintien et à la protection des consommateurs, ainsi qu'en créant des ressources informatives pour ces derniers.
- Évaluer l'incidence des initiatives de recherche et d'éducation.
- Améliorer la section pour les consommateurs du **Carrefour des ressources** en veillant à ce que les documents soient rédigés dans un langage clair pour divers publics et en examinant un point de vue multilingue.
- Élaborer une solide stratégie de sensibilisation afin de promouvoir les ressources et les programmes à venir créés dans le cadre du programme de recherche et d'éducation.
- Définir un projet pilote de recherche sur le comportement des consommateurs et le lancer.

Objectif stratégique

Apporter une valeur ajoutée et soutenir les bons constructeurs en élargissant le programme de recherche et d'éducation, notamment en élaborant de nouvelles ressources sur les techniques de construction rentables, les pratiques exemplaires en matière de construction et les connaissances en matière de réglementation.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Continuer d'élaborer le programme de recherche et d'éducation en mettant l'accent sur la collaboration des intervenants, en cernant les sujets prioritaires techniques, ainsi qu'en créant des ressources informatives pour les titulaires de permis.
- Améliorer la section pour les titulaires de permis du Carrefour des ressources pour qu'elle reflète les sujets prioritaires cernés et pour accroître leur accès aux offres de formation des partenaires du Conseil de recherche et de collaboration dans le secteur de la construction de l'Office.
- Promouvoir la recherche sur les techniques de construction rentables.
- Évaluer l'incidence des initiatives de recherche et d'éducation.
- Tenir une séance de formation sur le *Code du bâtiment de l'Ontario de 2024* qui favorise l'uniformité de l'application du code entre les directeurs de la construction et les titulaires de permis.
- Étudier les possibilités avec les intervenants de l'industrie ou d'autres organismes de réglementation dans le cadre d'un projet d'établissement des coûts de construction qui favorise les techniques de construction rentables.

OBJECTIF 2 : L'ORCL sera un chef de file dans la prestation de programmes de réglementation novateurs, en tirant parti des données, afin d'améliorer la prise de décisions fondées sur les risques et les données probantes.

Objectif stratégique

Élaborer les stratégies numériques, comme l'intelligence artificielle (IA) et l'analytique, et les harmoniser afin de soutenir les fonctions réglementaires de base et éclairer les décisions fondées sur les données probantes.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Élaborer et mettre en œuvre les priorités en matière de technologie de l'information (TI), comme les feuilles de route sur l'IA, en gérant et en mettant en œuvre le plan de TI pour stimuler la réussite opérationnelle.
- Continuer d'améliorer le ROCO, comme ses processus, son contenu et sa convivialité, afin de fournir au public des renseignements précis, fiables et pertinents.

Objectif stratégique

Évaluer les mesures, les processus et les résultats réglementaires afin d'améliorer de manière continue la prise de décisions équitables, transparentes, uniformes et objectives qui sert à protéger les consommateurs.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Donner suite aux plaintes en temps opportun et de manière efficace, en accordant toujours la priorité aux plaintes qui présente un plus grand risque pour les consommateurs.
- Évaluer les cadres de gestion des risques réglementaires et les processus d'assurance de la qualité connexes pour veiller à ce qu'ils demeurent adaptés et efficaces.
- Évaluer les formulaires et les modèles pour déterminer et appliquer une optique de diversité, d'équité et d'inclusion afin de garantir des opérations plus inclusives.

Objectif stratégique

Mettre en pratique une culture d'amélioration continue à l'échelle de l'ORCL.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Continuer de travailler avec le gouvernement pour offrir des solutions stratégiques qui renforcent le cadre législatif et réglementaire.
- Élaborer une feuille de route pour cerner les recommandations d'amélioration continue et les traiter.

Objectif stratégique

Décourager la construction illégale en améliorant la stratégie de l'ORCL et en tirant parti des résultats d'application de la loi qui ont eu une incidence.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Continuer de soutenir le Ministère dans son examen de la stratégie de lutte contre la construction illégale de l'ORCL et de préparer sa mise en œuvre, si le gouvernement souhaite aller de l'avant.

OBJECTIF 3 : L'ORCL sera une société soutenable sur le plan financier, qui optimisera les ressources pour assurer sa réussite à long terme.

Objectif stratégique

Accorder la priorité à la gestion financière saine dans les décisions opérationnelles et les investissements, comme l'élaboration d'une stratégie de revenu durable qui appuie les activités en matière de réglementation importantes tout au long du changement des conditions du marché.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Améliorer la supervision de la stratégie sur le fonds de réserve en surveillant régulièrement ce fonds et en rendant compte à la directrice générale et registraire, au Comité des finances, de la vérification et des risques, et au Conseil d'administration.
- Peaufiner le modèle prévisionnel afin de produire des prévisions financières exactes et en temps opportun sur les tendances, l'écart budgétaire et les renseignements afin d'appuyer des décisions financières durables.

Objectif stratégique

Accorder la priorité au perfectionnement du personnel pour assurer la conservation du savoir et favoriser une culture florissante.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Améliorer la compétence et l'adaptabilité du personnel des services réglementaires grâce à des ressources de formation accessibles et structurées.
- Renforcer la préparation future du leadership grâce à des plans de perfectionnement ciblés pour la haute direction et un cadre de perfectionnement unifié.
- Élaborer un programme de placement structuré et efficace à l'aide d'un processus pilote pour favoriser les membres du personnel de demain et offrir aux étudiants des expériences d'apprentissage très utiles.

Objectif stratégique

Promouvoir les solutions technologiques efficaces et efficaces pour améliorer les activités.

Activités prioritaires pour 2025-2026

- Évaluer l'infrastructure de TI actuelle et l'expertise organisationnelle à l'appui de l'analyse de données et planifier pour l'avenir.

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 2025-2026, l'Office a établi les cibles de rendement et les résultats auxquels le grand public et les titulaires de permis peuvent s'attendre dans des circonstances normales. L'ORCL s'efforce d'atteindre ou de dépasser ces cibles.

Mesures du rendement	Cibles de rendement ou résultat
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 permis et du grand public.	Temps d'attente moyen pour répondre aux appels entrants : 2 minutes
Processus de demande de permis	
L'équipe de l'octroi des permis 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.	Délai de traitement d'une nouvelle demande de permis : 8 semaines pour une demande dûment remplie.
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.	Délai de traitement d'une demande de renouvellement : 4 semaines pour une demande dûment remplie.
Nouvelle mesure	
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'un permis ou, en cas de construction illégale, poursuites en justice.	Pourcentage de plaintes résolues en un an.
	Pourcentage de plaintes à risque élevé résolues en un an.
	L'ORCL recueillera des données de référence pour produire des rapports en 2025-2026 et établir des objectifs de rendement en 2026-2027.

Mesures du rendement

Comparutions en cour et devant le tribunal

L'ORCL compare régulièrement devant trois organismes judiciaires, soit le Tribunal d'appel en matière de permis pour répondre aux appels des décisions réglementaires de l'Office, le Comité de discipline pour poursuivre les personnes ayant enfreint le Code 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.

Nouvelle mesure

Pourcentage de poursuites fructueuses devant le Comité de discipline

Consultations du ROCO

Le ROCO est une source officielle d'informations sur les constructeurs et les vendeurs de logements neufs dans toute la province.

Les recherches de profil effectuées sur les titulaires de permis ou les logements garantis montrent la façon dont les visiteurs interagissent avec le ROCO.

Sensibilisation et satisfaction des consommateurs

Satisfaction des titulaires de permis

Cibles de rendement ou résultat

Pourcentage de poursuites fructueuses : 90 %

Pourcentage de comparutions qui se sont soldées par une décision favorable devant le Tribunal d'appel en matière de permis : 90 %

Pourcentage de poursuites fructueuses devant le Comité de discipline

L'ORCL recueillera des données de référence pour produire des rapports en 2025-2026 et établir des objectifs de rendement en 2026-2027.

Niveau de trafic Web moyen sur le ROCO : 29 000 recherches de profils par mois

3 000 recherches sur les garanties par mois

Nombre de consommateurs qui connaissent l'existence de l'ORCL : 1 sur 3

Pourcentage de participants au webinaire ou à l'événement qui sont satisfaits du contenu de l'événement : 75 %

Pourcentage de titulaires de permis qui sont satisfaits de leurs interactions avec l'équipe du service à la clientèle de l'ORCL : 75 %

Pourcentage de titulaires de permis qui sont satisfaits du processus d'octroi de permis : 75 %

Pourcentage de participants au webinaire ou à l'événement d'éducation technique qui sont satisfaits du contenu de l'événement : 75 %

Lors de la rédaction du Plan d'affaires 2025-2026, 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 permis 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 *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* justifient les coûts qui en découlent.

Perspectives financières triennales 2026-2028

	Exercice 2026 (budget) en \$	Exercice 2027 (perspectives) en \$	Exercice 2028 (perspectives) en \$
Revenus			
Droits de permis	4 532 200	4 622 844	4 715 301
Frais par unité	6 525 000	7 250 000	7 975 000
Autres revenus	912 000	930 240	948 845
Total des revenus	11 969 200	12 803 084	13 639 146
Dépenses			
Ressources humaines/Conseil d'administration	9 411 415	9 599 643	9 791 636
Opérations	4 578 006	4 532 226	4 441 581
Surveillance du Ministère	473 753	505 687	505 687
Total des dépenses	14 463 174	14 637 556	14 738 904
Excédent/déficit net de l'exercice	(2 493 974)	(1 834 472)	(1 099 758)

Ressources humaines

L'ORCL fonctionne selon un modèle hybride qui met l'accent sur le haut rendement, la collaboration et le travail d'équipe. Maintenant qu'il a atteint un complément d'effectif stable qui correspond à ses objectifs stratégiques et à ses fonctions réglementaires, l'Office se concentre désormais sur une main-d'œuvre à rendement élevé qui respecte les valeurs de l'organisme et qui s'acquitte efficacement de son mandat.

Une fois les niveaux de dotation optimisés, l'ORCL accordera la priorité aux initiatives de formation polyvalente afin de bâtir une main-d'œuvre capable de s'adapter aux priorités changeantes et de soutenir divers besoins opérationnels. Cette approche accroît la souplesse, favorise l'amélioration continue et assure l'efficacité opérationnelle tout en maintenant un engagement ferme envers le perfectionnement professionnel et le travail d'équipe.



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 et de l'équipe de direction de l'ORCL pour cerner les nouveaux risques et évaluer ceux qui planent actuellement sur l'organisme.

Le plan est conçu pour définir et créer des plans d'atténuation pour chaque risque. Il comprend la détermination de la probabilité que le risque se concrétise et de son incidence possible. En cas d'urgence, l'ORCL mettra en œuvre ses plans pour s'assurer de continuer d'offrir des services essentiels, en réaffectant le personnel pour soutenir les fonctions essentielles, au besoin. 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 2025-2026, 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, comme l'entente administrative de l'ORCL conclue avec le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement.	<ul style="list-style-type: none">• Rapports trimestriels sur les principales mesures de rendement présentés au Conseil d'administration.• Examen des principales ententes 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">• Surveillance continue des affaires à risque élevé nécessitant une intervention du registraire.• Examen et peaufinage des cadres d'évaluation des risques pour assurer une application uniforme et efficace.• Soutien continu du gouvernement dans l'élaboration de stratégies pour lutter contre la construction illégale.• Consultations régulières avec l'avocat-conseil sur toutes les questions de réglementation liées à l'application de la loi.
Réputationnel Risques liés à la sensibilisation du mandat de l'ORCL et à son image en tant qu'organisme de réglementation de confiance.	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilisation et mobilisation ciblées auprès des consommateurs, des professionnels de l'immobilier et du droit, des directeurs de la construction et des associations de l'industrie.• Communications régulières avec le public, les médias 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, de mobilisation et d'éducation des consommateurs.• Transmettre des renseignements détaillés sur les mesures réglementaires sur le site Web de l'ORCL et le ROCO.
Commercial Risques ayant une incidence sur les opérations et les systèmes.	<ul style="list-style-type: none">• Entretien régulier des systèmes opérationnels pour améliorer la prestation de services au public et aux titulaires de permis.• Améliorations continues du ROCO pour assurer la fiabilité des renseignements destinés au public.• Surveillance de l'exposition et de la formation continue du personnel pour prévenir les menaces et les attaques en matière de cybersécurité.



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

hcraontario.ca/fr/