

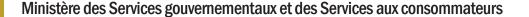
Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Audit de l'optimisation des ressources

Surveillance des condominiums en Ontario



Décembre 2020



Surveillance des condominiums en Ontario

1.0 Résumé

L'achat et l'entretien d'un logement en copropriété, ou condominium, se classent sans doute parmi les investissements les plus importants que fera une personne au cours de sa vie. Le Bureau a estimé que la valeur de l'intégralité du secteur des condominiums en Ontario s'élevait à au moins 300 milliards de dollars. Cette estimation est fondée sur la valeur moyenne de 340 000 \$, évaluée en 2018, d'un appartement en copropriété (appartement en copropriété de 930 pieds carrés, selon Statistique Canada) et sur les près de 890 000 condominiums en Ontario. La valeur foncière moyenne – ou si l'on préfère, le prix – des condominiums dans la région du Grand Toronto était beaucoup plus élevée; de fait, cette région est l'une de celles où les activités de construction de nouveaux condominiums progressent le plus rapidement en Amérique du Nord. La région du Grand Toronto se classe également parmi les trois marchés du logement en général qui sont les moins abordables au Canada, avec Vancouver et Victoria, en Colombie-Britannique. Les condominiums sont généralement plus abordables que les maisons individuelles, ce qui explique pourquoi de plus en plus de gens se tournent vers le marché des condominiums en Ontario. La province compte environ 890 000 condominiums répartis dans des immeubles gérés par 11 350 associations condominiales. Il est donc de première importance

d'exercer une surveillance efficace du secteur des condominiums.

Selon les données recueillies par Statistique Canada, en 2018 (soit l'année la plus récente pour laquelle des données sont disponibles), 86 % des propriétés classées dans la catégorie des « appartements en copropriété » en Ontario appartenaient à des particuliers. Les autres propriétés de cette catégorie (14 %) appartenaient à des personnes autres que des particuliers ou à des secteurs comme les services immobiliers, de location et de location à bail, la construction ainsi que la finance et les assurances.

Toutefois, en Ontario, 57 % des condominiums sont occupés par les particuliers qui en sont propriétaires. Cela laisse penser que les autres condominiums (43 %) sont plus susceptibles de servir de résidence secondaire, d'être loués ou d'être vacants.

La Loi de 1998 sur les condominiums (la Loi) et la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums sont les principales lois qui régissent le secteur des condominiums en Ontario. Bien que la construction, la possession et la gouvernance des condominiums soient régies par la Loi, chaque association condominiale est une entité autonome qui a une déclaration (en quelque sorte son « acte constitutif ») ainsi que des règles et des règlements administratifs. Établis au départ par le promoteur des condominiums, les propriétaires assument ensuite la responsabilité de ces documents, par l'entremise de leur conseil d'administration dont les membres sont élus.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) a mené un examen de la Loi en 2012-2013, ce qui a donné lieu à des réformes en 2015. Ces réformes comprenaient la création de deux organismes d'application – l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC), qui a été désigné le 1er septembre 2017, et l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC), qui a été désigné le 1^{er} novembre 2017. Les responsabilités de l'OOSC comprennent la formation des administrateurs des conseils des associations condominiales, la tenue d'un registre public des associations ainsi que la supervision et la gestion des activités du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (le Tribunal), qui règle certains différends relatifs aux condominiums. Quant à l'OORGC, il délivre des permis, règle les plaintes, mène des inspections et des enquêtes, et prend des mesures d'exécution à l'endroit des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums.

Le Bureau a constaté que bon nombre des réformes adoptées n'étaient toujours pas en vigueur cinq ans plus tard. Le modèle actuel de régie du secteur des condominiums ne protège pas efficacement les consommateurs et ne tient pas compte des risques qui existent pour les propriétaires et les acquéreurs de condominiums. À titre d'exemple, parmi les réformes qui n'étaient pas encore en vigueur au moment de notre audit, mentionnons certains changements visant à assurer que les acquéreurs de condominiums reçoivent des renseignements financiers exacts sur le coût d'achat et d'entretien de leur logement. En raison de cette situation, des promoteurs de condominiums ont sous-estimé les frais de copropriété afin de demeurer concurrentiels par rapport à d'autres promoteurs et d'attirer des acquéreurs potentiels.

Nous avons également noté que de nombreux promoteurs n'avaient pas constitué un fonds de réserve suffisant pour payer le coût des réparations majeures et du remplacement des biens et des aires communes de l'immeuble. Cette lacune est aggravée par le fait que le règlement d'application de la Loi n'exige pas que les associations condominiales, auxquelles le promoteur transfère la responsabilité du fonds de réserve, établissent un budget des frais de réparations majeures et de travaux de remplacement sur un horizon de plus de 30 ans. Les conseils ont donc dû parfois demander aux propriétaires des condominiums de verser des contributions plus élevées que prévu au fonds de réserve pour payer les réparations et les travaux de remplacement nécessaires des biens et des parties communes de l'immeuble. Nous avons relevé des cas où des hausses importantes des contributions requises ont causé des difficultés financières à certains propriétaires de condominiums.

L'audit a également révélé que le mandat confié à l'OOSC par la Loi est limité comparativement à celui d'autres organismes d'application de l'Ontario, comme l'autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario, l'Office de la sécurité des installations électriques et la Tarion Warranty Corporation. L'OOSC n'a pas la capacité d'inspecter ou d'enquêter les abus potentiels ou les cas d'inconduite des conseils d'administration des associations condominiales ou d'enquêter sur les cas de non-conformité. En outre, il ne peut pas assurer la conformité aux lois et aux règlements applicables (à l'exception des pouvoirs limités d'application de la loi, par exemple si les associations condominiales ne versent pas leur droit d'évaluation à l'OOSC ou font de fausses déclarations dans leurs rapports). Il ne peut pas non plus prendre de mesures à l'égard des aspects pouvant avoir une incidence sur l'efficacité de la gouvernance des conseils d'administration, par exemple pour s'assurer que les administrateurs sont dûment élus et que l'association condominiale exerce une saine gestion financière. Ces limites ont une incidence sur la capacité des propriétaires et des acquéreurs de condominiums à obtenir de l'aide pour mieux gérer leurs droits de propriété.

Le Tribunal, constitué en novembre 2017, relève de l'OOSC et exerce une fonction d'arbitrage accéléré à peu de frais afin de régler les différends au sein des communautés condominiales. Toutefois, à la fin de septembre 2020, il pouvait entendre uniquement les différends portant expressément sur les dossiers tenus par les associations condominiales et le droit d'accès à ces dossiers par les propriétaires de condominiums. Le Bureau a constaté que le seul recours dont disposent les propriétaires de condominiums en ce qui concerne tous les autres problèmes – p. ex. la gouvernance du conseil d'administration de l'association, les frais de copropriété pour l'utilisation des aires communes et d'autres questions liées à la vie en copropriété, comme les infestations et le bruit – est de faire appel à des services de médiation et d'arbitrage privés ou encore aux tribunaux, selon la nature du problème. Ils peuvent en dernier recours tenter de modifier la composition du conseil d'administration ou se présenter eux-mêmes aux élections. On avait pris conscience lors de l'examen de la Loi en 2012-2013 que le règlement des différends constituait l'un des principaux enjeux pour les communautés de condominiums. Néanmoins, aucun processus efficace de règlement des différends n'a encore été établi pour donner suite à problème.

Nous avons également noté que même si le mandat de l'OOGRC consiste principalement à traiter les plaintes, ainsi qu'à exercer une surveillance et à faire observer les lois par les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums en Ontario, l'Office n'avait pas traité efficacement près de la moitié des plaintes que nous avons examinées. L'Office n'a pas non plus exercé de façon proactive son pouvoir d'inspection à l'égard des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums.

De plus, puisque ni les deux offices ni le Ministère ne recueillent suffisamment de données pour avoir une compréhension appropriée du secteur des condominiums, le Bureau a mené deux sondages, l'un auprès de propriétaires de condominiums et l'autre auprès de conseils d'administration d'associations condominiales, afin d'étayer les travaux d'audit. Les taux de réponse ont oscillé entre 20 % et 31 %. La **section 3.1** traite des caractéristiques démographiques du sondage.

Voici quelques-unes de nos constatations principales :

- Les frais initiaux fixés par le promoteur sont habituellement sous-estimés. Sur les 63 conseils d'administration d'associations condominiales qui ont répondu à la question de notre sondage portant sur ce point, 47 (73 % environ) ont dit qu'il y avait eu une hausse substantielle des frais de copropriété, allant de 10 % à plus de 30 %, au cours des deux années suivant l'enregistrement. L'effet de la sous-estimation des frais de copropriété a également été souligné dans notre sondage auprès des propriétaires de condominiums, 518 d'entre eux (75 %) ayant vu leurs frais de copropriété hausser dans une proportion de 10 % à plus de 50 % au cours de la période de 5 ans s'étant terminée en août 2020.
- La majorité des conseils d'administration d'associations condominiales ayant pris part au sondage ont dû hausser en moyenne de 50 % les contributions au **fonds de réserve.** Les frais de copropriété versés par les propriétaires couvrent les frais d'exploitation mensuels et comprennent un montant prélevé par l'association condominiale pour payer, à l'avenir, les frais des réparations majeures et des travaux de remplacement des installations de l'immeuble et des aires communes. Ce montant est versé dans un fonds de réserve. Nous avons observé que 69 % des 32 associations qui ont répondu à la question de notre sondage à ce sujet ne disposaient pas de fonds de réserve suffisants pour planifier les réparations et les travaux de remplacement des installations et des parties communes dans les immeubles plus anciens - c.-à-d. ceux enregistrés en 1980 et 2000. Cette situation a rendu nécessaire le versement de contributions plus élevées que prévu au fonds de réserve sous-capitalisés; les augmentations annuelles variant de 3 % à

- $258\,\%$ et s'établissant en moyenne à 50 % sur une période de 1 à 10 ans.
- Les pouvoirs d'exécution du Ministère sont rarement exercés et sont limités. En Colombie-Britannique et en Alberta, la législation sur les condominiums permet au gouvernement de nommer un inspecteur ou un enquêteur pour examiner les infractions possibles ou les situations de non-conformité en lien avec l'inconduite d'un promoteur. Le gouvernement de l'Ontario ne dispose pas de tels pouvoirs. Ces deux provinces ont aussi le pouvoir d'imposer des pénalités administratives en cas d'inobservation de la loi. Là encore, l'Ontario n'a pas ce pouvoir. De plus, bien que les tribunaux de l'Ontario puissent imposer des amendes en cas par exemple d'inconduite du promoteur ou si le conseil d'administration de l'association condominiale ne tient pas de dossiers adéquats, le gouvernement n'a intenté aucune poursuite contre une personne ou une association pour une infraction à la Loi au cours des 10 dernières années.
- Des centaines de personnes et d'entreprises non autorisées offrent des services de gestion des condominiums. En février 2020, nous avons relevé 316 personnes et 156 entreprises non autorisées qui étaient inscrites sur le registre public de l'OOSC et qui offraient des services de gestion des condominiums. Elles étaient associées à 713 conseils d'administration de copropriétés comptant plus de 44 000 logements en copropriété. Cela signifie que ces personnes et entreprises n'ont pas suivi les cours obligatoires, ne possèdent pas l'expérience ou les compétences en supervision requises et ne sont pas visées par un code de déontologie. Nous avons également constaté que l'OORGC ne cherche pas de façon proactive à déterminer qui sont ces personnes et entreprises non autorisées. Ce n'est que lorsque nous avons porté cette situation à

- son attention que l'OORGC a commencé à constater ces lacunes ou à en assurer le suivi.
- L'OORGC a pris des mesures limitées en ce qui concerne près de la moitié des plaintes déposées par des propriétaires que nous avons examinées. L'OORGC a reçu 1 500 plaintes entre avril 2018 et mars 2020. Il n'a pas résumé systématiquement les correctifs apportés en réponse aux plaintes et les résultats obtenus. Par conséquent, il n'était pas en mesure de déterminer si des mesures appropriées et cohérentes avaient été prises pour les régler. Il n'a pas non plus adopté de politique officielle précisant les types de mesures à prendre selon la nature et l'objet des plaintes. Notre examen d'un échantillon de 200 plaintes reçues par l'OORGC a révélé que 103 d'entre elles (51 %) avaient été traitées de façon appropriée, mais 97 autres (49 %) avaient été closes trop tôt, sans que les problèmes sous-jacents (p. ex. fuites, inondations et autres problèmes exigeant des réparations importantes) soient réglés en temps opportun.
- Les travaux d'inspection de l'OORGC sont principalement de nature réactive. Entre 2018-2019 et 2019-2020, l'OORGC a mené seulement 18 inspections et 6 enquêtes à la suite des plaintes qu'il a reçues. Cela correspond à moins de 1 % des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums autorisés en Ontario (on en dénombre plus de 3 650). De plus, l'OORGC n'effectue pas d'inspections approfondies de chaque plainte afin de vérifier si les gestionnaires et les entreprises se conforment à d'autres exigences législatives clés, comme la gestion des contrats, la divulgation des intérêts et la tenue de dossiers pour les associations condominiales à qui ils fournissent des services.
- Plus de 6 000 administrateurs non admissibles siègent à des conseils d'administration d'associations

- **condominiales.** La Loi exige que tous les membres du conseil d'administration d'une association suivent la formation prescrite sur la gouvernance du conseil et leurs responsabilités. Cette formation doit être suivie dans les six mois de la date de leur nomination, de leur élection ou de leur réélection. Nous avons constaté qu'environ 6 420 administrateurs (17 % des 37 568 administrateurs en exercice le 30 avril 2020) n'avaient pas suivi la formation dans le délai de six mois prescrit, selon les renseignements à notre disposition. De ce fait, les personnes en question n'étaient plus admissibles pour remplir le rôle d'administrateurs aux termes de la Loi, mais elles continuaient de le faire. L'OOSC n'a pas été en mesure d'informer un peu plus de la moitié (52 %) des administrateurs et leur conseil d'administration de la non-admissibilité de ces personnes à continuer de leur offrir des services. L'OOSC a demandé au Ministère d'apporter une modification législative afin de pouvoir inscrire dans son registre public les personnes non admissibles, mais le Ministère a rejeté cette demande.
- Les administrateurs peuvent suivre la formation obligatoire en ligne sans lire **les documents de formation.** Nous avons constaté que 6 012 administrateurs, soit 26 % des quelque 22 700 administrateurs d'associations condominiales qui ont suivi le programme de formation en ligne offert gratuitement par l'OOSC, n'ont pas consacré suffisamment de temps à la formation pour bien comprendre leurs droits et leurs obligations. Si les administrateurs ne prennent pas le temps nécessaire pour examiner adéquatement et bien comprendre le contenu de la formation afin de pouvoir gérer les obligations et les finances de l'association, ils pourraient ne pas posséder les connaissances nécessaires pour s'acquitter

- de leurs fonctions et de leurs obligations. L'OOSC ne fait pas de suivi ni d'analyse des données disponibles sur le temps que prennent les administrateurs pour suivre la formation, et il ne peut donc prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ces administrateurs sont en mesure de remplir leur rôle.
- L'information sur les intérêts des administrateurs siégeant à plusieurs conseils d'administration d'associations condominiales manque de transparence. Nous avons constaté que ni le Ministère ni l'OOSC ne recueillent les renseignements de base nécessaires sur les administrateurs et le type de leur association condominiale. Il y a 11 354 associations condominiales enregistrées en Ontario, mais ni le Ministère ni l'OOSC ne savent quelles sont les associations à vocation commerciale. à résidentielle ou mixte (résidentielle et commerciale), ni lesquelles sont la propriété exclusive d'investisseurs exploitant des entreprises de location. Ces renseignements sont essentiels pour que le Ministère puisse surveiller le secteur des condominiums ou proposer au besoin des modifications aux lois ou aux règlements pour s'assurer que tous les intérêts des propriétaires sont protégés. Notre recherche nous a permis d'apprendre que le 31 mars 2020, 1 083 administrateurs siégeaient à plus d'un conseil d'administration d'associations condominiales (de 2 à plus de 30). Ces administrateurs ont supervisé au total quelque 2 160 associations condominiales et 210 160 logements en copropriété en Ontario, ce qui représente 19 % des 11 354 associations condominiales enregistrées et 24 % des près de 890 000 condominiums de la province.
- Les propriétaires de condominiums font face à des difficultés et à des obstacles lorsqu'ils veulent consulter les dossiers de leur association condominiale. Dans

- 21 (51 %) des 41 affaires dont le Tribunal était saisi, le Bureau a constaté que les propriétaires de condominiums n'avaient pas obtenu une partie ou la totalité des renseignements qu'ils avaient demandés de consulter. Les requérants avaient demandé accès aux dossiers dans 41 des 56 affaires dont le Tribunal avait été saisi de novembre 2017 à mars 2020. Il y a ainsi eu 21 cas où les associations condominiales n'étaient pas tenues par la Loi de tenir des renseignements, tels que des listes de leurs employés permanents, temporaires et contractuels et des précisions sur l'approbation par le conseil d'administration du renouvellement d'un contrat; ces renseignements sont importants pour les propriétaires de condominiums.
- Les propriétaires de condominiums ne sont pas sur un pied d'égalité avec les conseils d'administration des associations condominiales devant **le Tribunal.** L'examen des 56 décisions rendues par le Tribunal entre novembre 2017 et mars 2020 montre que, dans 47 cas (84 %), les propriétaires de condominiums se représentaient eux-mêmes au lieu de recourir aux services d'un avocat. Par contraste, dans 51 des 56 cas (91 %), les conseils d'administration d'associations condominiales ont fait appel à des avocats ou à des mandataires – principalement des gestionnaires ou des entreprises de gestion de condominiums – pour les représenter. Cette divergence importante au chapitre de la représentation et du soutien désavantage le propriétaire moyen. Cela peut avoir comme effet de rendre les règles du jeu inégales entre les parties au règlement des différends, car la Loi peut être difficile à comprendre et à interpréter pour le propriétaire de condominium moyen. En Colombie-Britannique, le Civil Resolution Tribunal ne permet pas aux parties à des

- différends relatifs à des condominiums d'être représentées par des avocats, sauf dans les cas où il accorde une permission spéciale.
- L'OORGC n'a pas établi de cibles pour évaluer le rendement de la plupart des activités prévues dans son mandat. Le Bureau a constaté que l'OORGC n'a pas établi de cible pour évaluer son rendement et son efficacité dans l'exercice de ses responsabilités principales prévues dans son mandat, comme la délivrance de permis, le règlement des plaintes des titulaires de permis et la tenue d'inspections et d'enquêtes visant les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums. En l'absence d'indicateurs de rendement clés, ni l'OORGC, ni le Ministère, ni le public ne peuvent évaluer l'efficacité et l'efficience avec lesquelles l'Office s'acquitte de ses obligations relatives à la surveillance des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums.

Le présent rapport contient 20 recommandations préconisant 46 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de l'audit.

Conclusion globale

Dans l'ensemble, le Bureau a conclu que les mandats confiés à l'OOSC et au Tribunal sont limités et n'offrent pas de protection suffisante aux propriétaires de condominiums contre des situations qui peuvent survenir couramment dans la vie quotidienne en copropriété. De nombreuses modifications pertinentes apportées en 2015 à la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la Loi), qui offraient une protection accrue aux propriétaires de condominiums et aux conseils d'administration, plus de pouvoir pour gérer efficacement les intérêts des propriétaires ou leurs responsabilités, n'ont pas été promulguées et ne sont donc pas en vigueur.

Le Bureau a constaté que l'OOSC ne dispose pas de processus et de systèmes efficaces et efficients pour s'acquitter des responsabilités énoncées dans son mandat. Par exemple, certains renseignements contenus dans le registre public tenu par l'OOSC sont incomplets, incohérents ou inexacts. Son mandat actuel ne lui permet pas de prendre les mesures nécessaires pour protéger l'intérêt du public et lui fournir plus de renseignements. Par exemple, bien que l'OOSC ait compétence pour faciliter la formation des administrateurs de condominiums, il ne peut aviser les propriétaires de condominiums que leurs administrateurs n'ont pas suivi la formation requise.

Le Bureau a également noté que l'OORGC, établi en 2017, n'a toujours pas mis en place de processus efficace pour régler les plaintes à l'endroit de gestionnaires et d'entreprises de gestion de condominiums autorisés. En outre, il n'effectue pas d'inspections proactives auprès des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums autorisés en Ontario. Par surcroît, il ne sait pas si des personnes et des entreprises non autorisées exercent les fonctions de gestionnaires de condominiums.

De plus, le Ministère n'a pas approuvé de mesures de rendement pour évaluer l'efficacité avec laquelle les deux organismes remplissent leur mandat.

Lors de ses travaux, le Bureau a constaté que le secteur des condominiums en Ontario a connu une expansion substantielle, ce qui a entraîné des défis particuliers, à savoir veiller à ce que la possession et la gouvernance des condominiums soient gérées et réglementées de façon appropriée dans la province. Les deux offices, y compris le Tribunal relevant de l'OOSC, ont été créés à la fin de 2017 pour exercer une surveillance du secteur des condominiums. Bon nombre de nos observations et constatations formulées dans le rapport confirment la nécessité de poursuivre l'évaluation de la structure et des pouvoirs afin de mieux protéger les propriétaires de condominiums, en particulier ceux dont le condominium est leur résidence.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le Ministère remercie la vérificatrice générale et son personnel pour leur travail d'audit et leurs recommandations. Il accueille favorablement les commentaires sur la surveillance du secteur des condominiums et les moyens d'améliorer sa surveillance des deux organismes d'application.

Les recommandations de la vérificatrice générale serviront à orienter le gouvernement dans les éléments à prendre en considération. De nombreuses recommandations exigeraient l'élaboration de projets de loi et de règlement, ce qui nécessiterait des consultations publiques afin d'évaluer les répercussions, les coûts et l'échéancier.

La Loi de 1998 sur les condominiums est complexe. Elle expose le principe fondamental que les associations condominiales sont autonomes. C'est dans cette optique que le Ministère examine constamment les améliorations possibles à la Loi et qu'il entend accorder la priorité à celles qui répondent aux besoins changeants du secteur des condominiums.

RÉPONSE GLOBALE DE L'OFFICE DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS DE L'ONTARIO

L'OOSC remercie le Bureau de la vérificatrice générale de son travail et de son examen de ses réalisations au cours de ses trois premières années d'existence. La situation financière de l'OOSC est enviable, de sorte qu'il peut fournir les services prévus dans son mandat. Il accueille favorablement les recommandations de la vérificatrice générale et compte saisir les occasions d'étendre les services qu'il fournit aux propriétaires de condominiums.

Dans le cadre de l'exercice de planification stratégique tenu cet automne, le conseil d'administration et la direction établiront un cadre stratégique triennal, qui précisera les étapes à suivre pour apporter les améliorations recommandées par la vérificatrice générale, notamment :

- l'accès accru à l'information et aux ressources;
- le renforcement des activités de collecte de données, d'analyse et de production de rapports;
- la formation avancée offerte aux administrateurs des conseils de condominiums;
- l'accent accru sur la protection des propriétaires de condominiums.

L'OOSC s'emploie activement à exercer les responsabilités récemment déléguées concernant les formulaires numérisés de copropriété. Il mène également d'autres activités, y compris la prestation de services stratégiques et consultatifs améliorés, l'élaboration de la stratégie d'analyse des données et de veille stratégique et du guide à l'intention des acquéreurs de condominiums. De plus, il traite un plus grand nombre de différends depuis que le gouvernement a étendu récemment les objets des différends à soumettre au Tribunal.

L'OOSC continuera de travailler en collaboration avec le Ministère et l'OORGC pour mettre en oeuvre les recommandations de la vérificatrice générale et s'acquitter de son mandat consistant à protéger les propriétaires de condominiums.

RÉPONSE GLOBALE DE L'OFFICE ONTARIEN DE RÉGLEMENTATION DE LA GESTION DES CONDOMINIUMS

L'OORGC remercie le Bureau de la vérificatrice générale de son travail. Les recommandations du rapport lui permettront d'améliorer ses activités et de renforcer la protection des consommateurs.

Avant novembre 2017, le secteur de la gestion des condominiums en Ontario n'était pas réglementé. Aujourd'hui, l'OORGC a délivré

des permis à plus de 3 200 gestionnaires et 400 entreprises de gestion de condominiums en exercice dans la province. En tant que nouvel organisme, l'Office s'est surtout efforcé d'établir des bases et de faciliter la transition du secteur ontarien de la gestion des condominiums vers une pratique professionnelle réglementée.

Le rapport de la vérificatrice générale renferme des recommandations utiles pour l'OORGC dans quatre domaines clés :

- échanger des données avec l'OOSC afin d'identifier de façon proactive les personnes ou les entreprises non autorisées qui fournissent des services de gestion de condominiums, afin d'assurer leur conformité aux exigences;
- 2. améliorer le processus de traitement et de règlement des plaintes de l'OORGC;
- 3. renforcer son programme d'inspection en effectuant des inspections proactives, normalisées et axées sur le risque;
- 4. établir des cibles et rendre compte publiquement des activités principales relevant de son mandat législatif.

 L'OORGC appuie l'esprit des recommandations de la vérificatrice générale et il est heureux d'avoir reçu son rapport à ce stade précoce de son existence. Il attend impatiemment de collaborer avec l'OOSC et le Ministère afin d'améliorer son fonctionnement et de renforcer le cadre qui protège les communautés de condominiums de l'Ontario.

2.0 Contexte

2.1 Introduction

Un condominium n'est pas un type particulier d'immeuble ou de bâtiment, mais un type de propriété foncière où les propriétaires possèdent leurs résidences individuelles (appelées « parties privatives ») et partagent la propriété et la responsabilité de zones communes comme les couloirs, les entrées, les cours, les ascenseurs et les gymnases (appelées collectivement « parties communes »). La propriété collective est détenue par l'intermédiaire d'une association condominiale; il s'agit d'une entité qui gère la conduite des affaires ayant trait au bien immobilier. L'association est créée lorsqu'elle est enregistrée dans le système d'enregistrement immobilier du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère).

Bien que la création, la propriété et la gouvernance des associations condominiales soient régies par la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la Loi), chaque association est une entité autonome qui a sa propre déclaration et ses propres règles et règlements administratifs.

C'est au départ le promoteur de condominiums qui établit la déclaration, les règles et les règlements administratifs, mais l'association et les propriétaires des condominiums peuvent les modifier par la suite.

- La déclaration d'une association condominiale constitue en quelque sorte son acte constitutif. Cette déclaration peut déterminer, par exemple les parties privatives, les aires et les éléments communs de l'immeuble, les dépenses couvertes par les frais de copropriété et la proportion que les propriétaires de chaque logement doivent assumer. Elle énonce également les conditions ou les restrictions applicables à l'utilisation des parties privatives ou communes ainsi qu'à d'autres éléments, comme la location à court terme (des restrictions et des conditions peuvent aussi être énoncées dans les règles et les règlements administratifs).
 - Lors de l'acquisition d'un condominium, le promoteur doit fournir à l'acquéreur un état de divulgation contenant des renseignements sur la partie privative en question et l'association condominiale.
 L'état de divulgation fourni à l'acquéreur

éventuel doit comporter la déclaration (si le condominium est enregistré) ou la déclaration proposée (s'il ne l'est pas). Un acquéreur dispose de 10 jours suivant la réception de l'état de divulgation pour annuler la convention d'achat-vente (le contrat) ou de 10 jours suivant la réception de la convention, selon la date la plus tardive. Si un « changement important » est apporté à l'état de divulgation (y compris la déclaration proposée), le promoteur doit en remettre une version modifiée à l'acquéreur dans un délai raisonnable et, à tout le moins, 10 jours avant de délivrer le titre de propriété à l'acquéreur. La Loi définit un changement important comme un changement qu'un acquéreur raisonnable, en toute objectivité, aurait considéré comme étant d'une importance telle qu'il n'aurait pas acheté le condominium. L'acquéreur dispose alors de 10 jours pour annuler la transaction.

- Les règlements administratifs d'une association condominiale précisent la manière dont elle doit être régie; cela inclut la durée du mandat des membres du conseil d'administration, le déroulement des réunions et la gestion des finances (assurances, placements, etc.). Les règlements administratifs doivent être conformes à la Loi et aux règlements municipaux applicables.
- Les règles d'une association concernent la sécurité et le bien-être des propriétaires par rapport à des aspects de la vie quotidienne en condominium, par exemple des restrictions relatives au stationnement et au bruit, au tabagisme, aux animaux de compagnie et à l'utilisation du monte-charge, ou encore les modalités des interventions en cas d'urgence, ce qui peut inclure la pandémie de COVID-19.

Les propriétaires paient non seulement les frais d'entretien de leur partie privative, mais aussi une partie des dépenses courantes liées aux parties communes. En complément du prix d'achat de leur condominium, les propriétaires paient des dépenses communes mensuelles ou des frais de copropriété. Ces frais comprennent un montant que l'association condominiale met de côté pour payer les réparations majeures et les travaux remplacement des installations et des aires communes du condominium. Ce montant est versé dans un fonds distinct, appelé fonds de réserve.

Fonds de réserve

Le promoteur doit prévoir un montant initial pour les contributions au fonds de réserve dans le budget de la première année de l'association condominiale. Dans l'année qui suit l'enregistrement du condominium, l'association condominiale doit procéder à une étude du fonds de réserve par un spécialiste (p. ex. un ingénieur ou un architecte, les exigences à cet égard étant énoncées dans la réglementation). Par la suite, une étude du fonds de réserve est requise tous les trois ans.

La *Loi de 1998 sur les condominiums* et son règlement d'application établissent les exigences relatives aux études du fonds de réserve, notamment :

- dresser l'inventaire de toutes les parties communes (dont la valeur est de 500 \$ ou plus);
- calculer la durée de vie des composantes (toit, chaudière, mobilier du hall d'entrée, etc.) et le coût des réparations majeures et des travaux de remplacement;
- proposer un montant de contribution au fonds de réserve qui permettra à l'association de payer les réparations et les remplacements.

À l'heure actuelle, la Loi exige que l'on procède à une analyse des flux de trésorerie pour garantir que l'association condominiale dispose de fonds suffisants pour payer les réparations et les remplacements nécessaires sur un horizon d'au moins 30 ans. La première étude du fonds de réserve doit être fondée sur une visite sur place, après quoi une visite sur place doit être effectuée au moins tous les six ans. Lors des années où une visite sur place n'est pas requise, le « fournisseur d'étude de fonds de réserve » peut se fonder sur la vérification des dossiers de l'association. Il peut également, s'il le juge approprié, tenir des entrevues avec les administrateurs, les employés et les agents de l'association.

Dans les 120 jours suivant la réception de l'étude du fonds de réserve, le conseil d'administration de l'association doit proposer un plan de financement qu'il juge adéquat pour le fonds de réserve. Le conseil peut ne pas tenir compte des conseils du fournisseur d'étude de fonds de réserve. Toutefois, aux termes de la Loi, le conseil doit énoncer clairement cette information et la communiquer aux propriétaires.

2.2 Secteur des condominiums

2.2.1 Statistiques sur les condominiums

Au cours des 25 premières années suivant la promulgation de la Loi de 1967 sur les condominiums, le nombre d'associations condominiales enregistrées en Ontario a varié. Ainsi, on a recensé 559 associations condominiales nouvellement enregistrées en 1990. Cet essor de l'immobilier s'explique principalement par l'arrivée massive d'immigrants et le faible taux de chômage avant les années 1990. Ces facteurs ont engendré une plus forte demande sur le marché de l'immobilier, et de nombreux constructeurs ont commencé à réaliser des projets dans le secteur des condominiums. Depuis 2000, le nombre annuel de nouvelles associations condominiales enregistrées a varié entre 249 (en 2000) et 358 (en 2006), la moyenne étant de 292.

Les **figures 1a** et **1b** font état de la tendance au chapitre des associations condominiales récemment enregistrées et des condominiums gérés par ces associations, respectivement, depuis

Figure 1a: Associations condominiales récemment enregistrées, 1967 à juillet 20201

Source des données : Office ontarien du secteur des condominiums

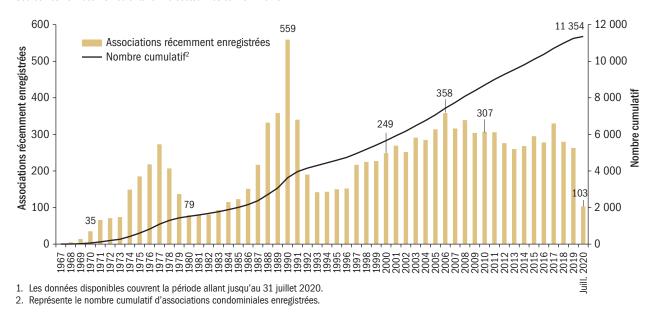
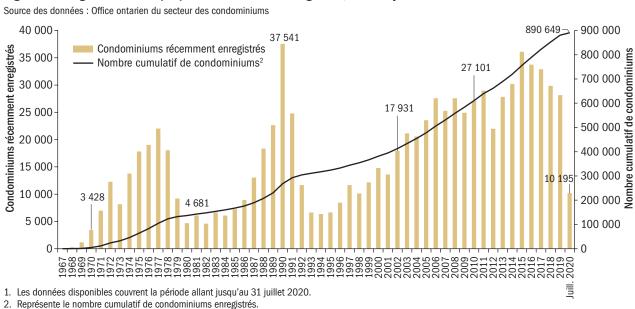


Figure 1b : Logements en copropriété récemment enregistrés, 1967 à juillet 20201



l'adoption en 1967, de la première Loi sur les condominiums jusqu'en juillet 2020. On peut voir que le 31 juillet 2020, il y avait 11 354 associations condominiales enregistrées et environ 890 000 condominiums dans la province.

Les personnes qui n'appartiennent pas à la communauté des condominiums associent souvent les condominiums à des tours d'habitation. Les bâtiments de verre comptant de nombreux étages et des centaines de logements le long du secteur riverain de Toronto et dans les régions urbaines de l'Ontario ne sont toutefois pas le seul type de condominiums. Dans des villes de l'ensemble de la province, on peut observer un essor rapide des communautés de condominiums, qu'il s'agisse d'immeubles de faible hauteur comme de grande hauteur, de maisons en rangée et d'immeubles à usage mixte (résidentiel, commercial ou industriel).

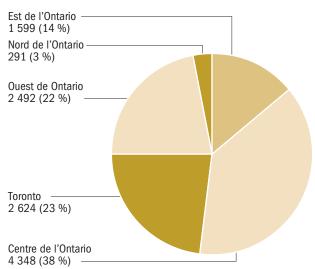
Les figures 2a et 2b illustrent la répartition géographique des associations condominiales et des condominiums dans la province. Ainsi que le montrent ces figures, c'est dans le Centre de l'Ontario que l'on retrouve la plus grande proportion (38 %) des 11 354 associations condominiales, Toronto se classant au deuxième rang (23 %). Ce sont cependant les associations condominiales de Toronto qui comptent le plus grand nombre de condominiums, soit approximativement 41 % des 890 000 condominiums de la province; le Centre de l'Ontario suit avec environ 33 % des condominiums. L'annexe 1 présente le nombre d'associations condominiales et le nombre de condominiums selon l'emplacement du bureau d'enregistrement immobiliser.

2.2.2 Examen de la législation sur les condominiums en 2012 et 2013

En raison de l'expansion du secteur des condominiums ainsi que de l'apparition d'enjeux de plus en plus complexes se rattachant à ce secteur, le Ministère a annoncé, en juin 2012, la tenue d'un examen de la *Loi de 1998 sur les condominiums*

Figure 2a: Nombre total d'associations condominiales en Ontario, juillet 2020

Source des données : Office ontarien du secteur des condominiums



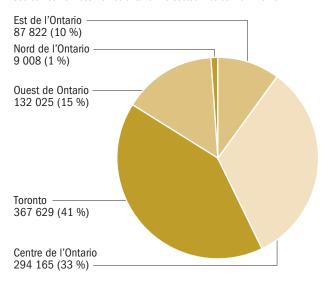
(la Loi), dont la plus récente révision remontait à plus d'une décennie (2001). On a eu recours à un processus de participation du public en trois temps dans le but de moderniser la Loi.

Au cours d'une période de 18 mois, les propriétaires, les promoteurs et les gestionnaires de condominiums ainsi que d'autres spécialistes ont cerné des problèmes et formulé des recommandations, ce qui a conduit à l'apport de réformes à la Loi dans le but de renforcer la protection des consommateurs et de donner suite aux besoins des communautés de condominiums. Au total, l'examen de la Loi a donné lieu à plus de 200 recommandations, dont certaines ont été mises en oeuvre au moyen de révisions de la Loi. Un historique des principales lois sur les condominiums est présenté à l'annexe 2.

Les questions soulevées au cours de l'examen avaient trait aux aspects suivants : la gouvernance, le règlement des différends, la gestion financière, la protection des consommateurs, les compétences des gestionnaires de condominiums, et différentes questions non visées par la Loi (ce qui incluait des considérations liées aux impôts fonciers, à la conversion des condominiums, aux taux d'assurance, aux droits et aux responsabilités

Figure 2b : Nombre total de condominiums en Ontario, juillet 2020

Source des données : Office ontarien du secteur des condominiums



des locataires, aux tendances du secteur et aux déséquilibres des pouvoirs dans le secteur des condominiums). Les parties prenantes, qui ont participer au processus d'examen, ont aussi souligné le fait que l'acquéreur d'un condominium résidentiel reconnaît qu'il a des droits et des responsabilités non seulement à l'égard de son logement, mais aussi à l'égard de la communauté vivant dans l'immeuble et représentée par l'association condominiale, ainsi que des aires communes de l'immeuble. Des exemples de droits et de responsabilités clés sont présentés à la figure 3.

Par suite des modifications de la *Loi de 1998* sur les condominiums et de l'adoption de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, le gouvernement a désigné deux organismes d'application : l'OOSC le 1^{er} septembre 2017, et l'OORGC le 1^{er} novembre 2017. Les **sections 2.5** et **2.6** abordent plus en détail de ces deux offices.

Figure 3 : Principaux droits et responsabilités des propriétaires de condominiums

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario à partir de renseignements provenant de l'Office ontarien du secteur des condominiums et d'autres sources

Droits

- 1. Avoir la jouissance paisible de votre partie privative.
- 2. Voter aux assemblées des propriétaires.
- 3. Élire les membres du conseil.
- 4. Vous porter candidat pour devenir membre du conseil d'administration.
- 5. Examiner les dossiers de l'association condominiale (états financiers, procès-verbaux des réunions).
- 6. Convoquer une assemblée des propriétaires.
- 7. Demander qu'un point soit ajouté à l'ordre du jour de l'assemblée des propriétaires.
- 8. Déposer certains différends auprès du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.
- 9. Demander la prise de mesures d'adaptation en raison d'une invalidité.
- 10. Louer ou vendre votre partie privative. Les règlements administratifs ou les règles de l'association condominiale peuvent limiter votre capacité de louer votre partie privative.

Responsabilités

- 1. Connaître et respecter la déclaration, les règlements administratifs et les règles de votre association condominiale.
- 2. Assurer l'entretien de votre partie privative et effectuer les réparations requises conformément à la déclaration de votre association condominiale (les règlements administratifs et les règles de votre association peuvent limiter ce que vous pouvez faire dans votre partie privative).
- Payer des frais à l'association condominiale au titre des dépenses communes.
- 4. Ne pas empêcher vos voisins de jouir paisiblement de leurs parties privatives.
- 5. Maintenir les parties communes en bon état.
- 6. Faire votre part pour garder le bâtiment et le terrain propres et en bon état.
- 7. Faire preuve de coopération en cas de demandes raisonnables de la direction (c.-à-d. le conseil d'administration de l'association condominiale).
- 8. Assister régulièrement aux assemblées générales annuelles (AGA). Faire preuve de civilité lors des AGA, même en cas de désaccord.
- Remplir un formulaire de procuration lorsqu'il vous est impossible d'assister à l'AGA.
- 10. Élire comme administrateurs des personnes qualifiées et probes qui peuvent représenter tous les propriétaires de façon équitable.
- 11. Envisager de devenir membre du conseil d'administration afin d'aider la communauté de condominiums.

2.3 Communautés condominiales

2.3.1 Propriétaires de condominiums

Les trois principaux groupes de propriétaires-acquéreurs de condominiums et qui en assurent l'entretien sont les suivants :

- Propriétaire résident : particulier habitant un condominium qu'il considère comme étant sa résidence principale;
- Investisseur : particulier, entreprise de location, société de gestion d'actifs et fiducie de placement immobilier (FPI);
- Exploitant commercial: inclut les bureaux, les magasins de détail, les salons de coiffure ainsi que des professionnels comme les médecins et les dentistes.

Ces différents groupes de propriétaires ont des intérêts variés et parfois contradictoires au niveau des associations et des condominiums. Par exemple, les investisseurs voudront maximiser le rendement du capital investi dans la propriété, à la fois pour eux-mêmes et leurs clients. Ces investisseurs achètent généralement de nombreux condominiums dans une ou plusieurs associations condominiales. Dans certains cas, ils seront propriétaires de tous les condominiums de l'immeuble et géreront ce dernier à titre d'immeuble à usage locatif. Les exploitants commerciaux utilisent les parties privatives pour exploiter leur entreprise, et ils sont moins enclins à accorder de l'intérêt aux aspects routiniers et aux exigences de la vie en condominium, comme l'entreposage, le bruit, les animaux de compagnie et l'entretien des ascenseurs. À l'opposé, les propriétaires résidents considèrent le condominium comme leur lieu de résidence et ils veulent qu'il soit paisible et accueillant, que les parties et les installations communes soient bien entretenues, que les aspects relatifs à la propriété soulèvent peu de difficultés et que les frais de copropriété soient peu élevés.

2.3.2 Conseils d'administration des associations condominiales

Le conseil d'administration d'une association condominiale gère la propriété et les biens de cette dernière au nom de tous les propriétaires. Bien que les administrateurs, habituellement bénévoles, soient des propriétaires ou des résidents dans un condominium, il ne s'agit pas d'une exigence, ce qui est précisé dans les règlements administratifs de l'association.

Le promoteur nomme les premiers administrateurs dans les 10 jours suivant l'enregistrement de l'association condominiale. Par la suite, les propriétaires des condominiums élisent des administrateurs, qui siégeront au conseil d'administration de l'association pour les représenter. Les rôles particuliers remplis par certains membres du conseil d'administration sont définis par l'association; cela peut comprendre le président de l'association, le président du conseil, le vice-président, le secrétaire, le secrétaire adjoint, le trésorier et le trésorier adjoint. La Loi de 1998 sur les condominiums exige que les conseils d'administration comptent au moins trois administrateurs qui ont été élus. Les responsabilités des administrateurs sont notamment les suivantes :

- Évaluer la mesure dans laquelle des réclamations au titre de la garantie sont requises et le moment où elles le deviennent, ainsi que la façon de soumettre ces réclamations au promoteur de manière rapide et efficace;
- Déterminer et évaluer les besoins d'assurance, et souscrire une police d'assurance à un coût raisonnable;
- Si le conseil décide d'engager un gestionnaire d'immeuble tiers ou une association condominiale tierce, sélectionner et superviser le gestionnaire;
- Établir des règlements administratifs et des règles, et en assurer l'application;
- Fixer des frais de copropriété mensuels qui soient raisonnables et adéquats;

- Préparer et tenir à jour un budget comportant un fonds de réserve suffisant;
- Déterminer les besoins en matière de réparation et d'entretien ainsi que les ressources financières requises;
- Sélectionner des entrepreneurs et des experts-conseils pour mener des projets d'entretien et de réparations majeures ou de travaux de remplacement;
- Résoudre les différends avec les propriétaires et entre ces derniers;
- Organiser, gérer et documenter les réunions du conseil d'administration et les assemblées des propriétaires.

2.3.3 Gestionnaires de condominiums

Le conseil d'administration d'une association condominiale peut embaucher un gestionnaire ou une entreprise de gestion de condominiums et lui confier la totalité ou une partie de ses obligations. Toutefois, le conseil d'administration conserve le pouvoir de décision ultime. Voici des exemples de responsabilités des administrateurs qui sont souvent déléguées aux gestionnaires et aux entreprises de gestion de condominiums :

- créer et tenir des dossiers pour l'association condominiale;
- donner suite aux plaintes des propriétaires;
- percevoir les frais de copropriété;
- coordonner l'entretien et la réparation de la propriété;
- envoyer des avis de réunion et d'assemblée;
- mettre en oeuvre un plan de gestion des urgences et intervenir en cas d'urgence;
- préparer les budgets annuels provisoires et surveiller le fonds de réserve;
- préparer des rapports financiers et prendre des dispositions pour la tenue d'audits.

Les gestionnaires de condominiums peuvent soit travailler de façon autonome afin de fournir des services de gestion immobilière aux associations condominiales, soit être les employés d'entreprises de gestion immobilière. Par suite de la désignation de l'OORGC en novembre 2017, les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums doivent être autorisés à fournir des services de gestion immobilière. Avant cela, les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums n'étaient pas tenus de détenir de permis. Jusqu'au 30 mars 2018, les gestionnaires ayant fourni des services de gestion de condominiums pendant au moins deux ans au cours des cinq années précédentes pouvaient présenter une demande de permis général transitoire. Ce permis ne peut être prorogé au-delà du 30 juin 2021; après cette date, les gestionnaires doivent avoir suivi la formation prescrite pour obtenir un permis général.

Les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums autorisés doivent se conformer à la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*. L'annexe 3 présente un résumé de certaines des principales exigences énoncées dans la Loi.

Des précisions sur le processus d'octroi de permis et le nombre de gestionnaires et d'entreprises de gestion de condominiums autorisés en Ontario sont fournies à la **section 2.6.1**.

2.3.4 Autres participants

Le secteur des condominiums comprend aussi différents autres groupes et participants, notamment les promoteurs, de même que les locataires de condominiums, les entrepreneurs embauchés par les associations condominiales pour effectuer des réparations ou assurer l'entretien des parties communes ainsi que des conseillers professionnels, comme des avocats, des ingénieurs et des auditeurs des états financiers des associations condominiales. Il y a de plus des organismes sans but lucratif, comme l'Institut canadien des condominiums et l'Association of Condominium Managers of Ontario, qui offrent un soutien – perfectionnement professionnel, possibilités de réseautage, séminaires, etc. – aux participants au secteur des condominiums, comme les propriétaires, les conseils d'administration et les gestionnaires de condominiums.

2.4 Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Il incombe au gouvernement, au moyen de projets de loi déposés à l'Assemblée législative, de mettre de l'avant le cadre stratégique et juridique régissant le secteur des condominiums et de décider des pouvoirs et des responsabilités qu'il confère au ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs afin qu'il puisse régir ce secteur. Le ministre soumet à l'examen du Cabinet les changements qu'il propose d'apporter au cadre stratégique et juridique en vigueur.

L'OOSC et l'OORGC sont chargés de l'application des dispositions de la *Loi de 1998 sur les* condominiums et de la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums, ainsi que de leurs règlements d'application respectifs, conformément aux fonctions que le gouvernement leur a déléguées. Le ministre est chargé de l'application des dispositions de ces lois et de leurs règlements d'application, dont la responsabilité n'a pas été déléguée aux offices. Les pouvoirs de surveillance du ministre à l'égard des deux offices ainsi que les mandats de ceux-ci sont énoncés dans ces lois ainsi que dans leurs accords d'application respectifs. L'annexe 4 présente un résumé des obligations principales du ministre et des deux offices, telles que précisées dans les accords d'application en vigueur.

2.5 Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC)

L'OOSC est une société autofinancée sans but lucratif désignée à titre d'organisme d'application dans la *Loi de 1998 sur les condominiums*. Il a pour mandat de protéger l'intérêt public et de faire en sorte que la communauté de condominiums soit équitable, sûre et bien informée. Cela passe par la formation des administrateurs des associations condominiales sur leurs rôles et leurs responsabilités ainsi que sur la gouvernance efficace, de même que par la collecte de renseignements auprès des associations condominiales, la tenue d'un registre public de ces renseignements et la gestion du Tribunal chargé de régler les différends.

2.5.1 Principales opérations et activités

L'OOSC est supervisé par un conseil d'administration composé de sept membres (annexe 5). En juillet 2020, son effectif comptait 49 équivalents temps plein, dont la directrice générale et le président du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (le Tribunal). Lorsque le Tribunal tient des audiences, les travaux sont menés par l'une des 26 personnes nommées comme membres à temps partiel ainsi que par le président et le vice-président du Tribunal. L'organigramme de l'OOSC est présenté à la figure 4. Voici les principaux services offerts par l'Office :

1. Règlement des différends en ligne

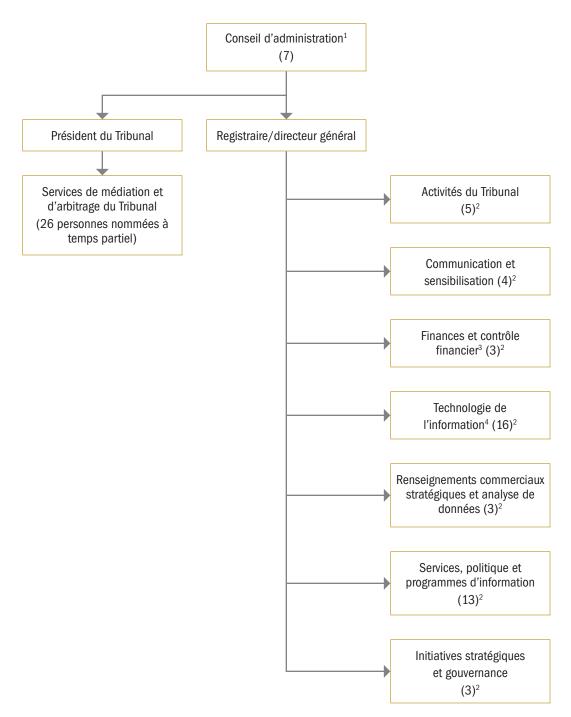
Constitué en novembre 2017, l'OOSC est chargé d'offrir un mécanisme de règlement des différends en ligne. Ce mécanisme vise à offrir un moyen plus rapide, pratique et moins coûteux d'entendre et de régler les différends au sein des communautés de condominiums. La **figure 5** illustre le mécanisme de règlement des différends en trois étapes.

2. Formation des administrateurs

L'OOSC administre un programme de formation en ligne destiné aux administrateurs des associations condominiales. Tout administrateur d'une association condominiale qui ne termine pas la formation dans les délais prescrits par la loi ne peut plus exercer ce rôle (les administrateurs qui sont nommés, élus ou réélus après le 31 octobre 2017 doivent terminer le programme de formation dans les six mois suivant la date de leur nomination,

Figure 4 : Organigramme de l'Office ontarien du secteur des condominiums, 31 juillet 2020

Source des données : Office ontarien du secteur des condominiums



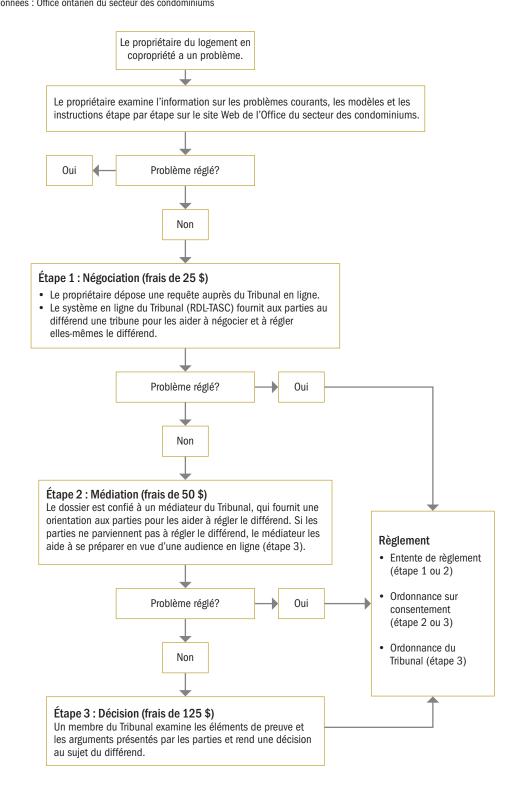
^{1.} Le conseil d'administration compte trois comités : 1) Comité d'audit et de classement des risques, 2) Comité des mises en candidature et 3) Comité de sensibilisation des propriétaires de condominiums (créé en septembre 2020).

^{2.} Les effectifs sont présentés sous forme d'équivalents temps plein.

^{3.} Le service des finances fournit aussi des services à l'Office de réglementation de la gestion des condominiums.

^{4.} Jusqu'au 1er décembre 2019, le service de la technologie de l'information fournissait aussi des services à l'Office de réglementation de la gestion des condominiums

Figure 5 : Processus de règlement des différends en ligne du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums Source des données : Office ontarien du secteur des condominiums



de leur élection ou de leur réélection). Les administrateurs actuels qui ont été nommés, élus ou réélus avant novembre 2017 n'étaient pas tenus de suivre une formation, à moins d'avoir été réélus après octobre 2017. La formation des administrateurs de condominiums est offerte au moyen d'un système en ligne, qui tient aussi un registre des dates auxquelles les administrateurs ont terminé la formation.

3. Registre public

Depuis le 1^{er} avril 2018, l'OOSC tient un registre public des associations condominiales de l'Ontario. Ce registre renferme des renseignements de base fournis par les associations dans leurs rapports, qui doivent être déposés chaque année auprès de l'OOSC.

Les déclarations renferment notamment les renseignements suivants :

- la date de constitution de l'association;
- le nom de l'association;
- le nom des membres du conseil d'administration et la date à laquelle ils ont été élus pour la première fois;
- les fournisseurs de services de gestion de condominiums (particuliers et entreprises);
- le nombre de condominiums relevant de l'association:
- l'exercice financier de l'association.

4. Ressources d'information en ligne

L'OOSC fournit des renseignements pour aider les propriétaires, les résidents, les administrateurs et les gestionnaires de condominiums à bien comprendre leurs droits et leurs responsabilités de base. Les outils et les ressources élaborés par l'Office comprennent le Guide de l'acheteur de condominiums, l'exposé des étapes à suivre pour régler les problèmes les plus courants ainsi que les formulaires utilisés régulièrement dans le cadre de la gestion de condominiums, comme des procurations et différents certificats d'information.

5. Demandes de renseignements du public

L'équipe des services d'information de l'OOSC répond aux demandes de renseignements du public par téléphone et courriel concernant des questions liées aux condominiums; elle fournit aussi des éclaircissements sur les droits et les responsabilités de toutes les parties aux termes de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. Bien que l'OOSC donne des conseils sur les dispositions pertinentes de la Loi et d'autres textes législatifs, il ne fournit pas d'avis juridique et ne joue aucun rôle dans les inspections, les enquêtes, les mesures d'application ou la résolution des problèmes.

2.5.2 Financement et information financière

Le Ministère a financé les coûts de démarrage de l'OOSC au moyen d'un prêt de 5,5 millions de dollars assorti d'une période de remboursement de 10 ans, le dernier paiement devant être effectué le 1^{er} avril 2029. Le 31 mars 2020, le solde du prêt s'élevait à 5,2 millions de dollars.

En 2019-2020, l'OOSC a enregistré des revenus de 8,9 millions de dollars, principalement sous forme de droits (quotes-parts) perçus auprès des associations condominiales. Il utilise l'information fournie dans les déclarations des associations pour calculer les quotes-parts à percevoir, celles-ci équivalant à 1 \$ par partie privative par mois. En 2019-2020, ses dépenses se sont élevées à 7,1 millions de dollars, dont 63 % au titre des traitements et salaires. La **figure 6** présente les revenus et les dépenses de l'OOSC de 2017-2018 à 2019-2020.

2.6 Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC)

L'OORGC est également une société autofinancée sans but lucratif désignée à titre d'organisme d'application dans la *Loi de 2015 sur les services de gestion des condominiums*. Il a pour mandat de protéger l'intérêt du public et de promouvoir

Figure 6 : Revenus et dépenses de l'Office ontarien du secteur des condominiums, 2017-2018 à 2019-2020 (en millions de dollars)

Source des données : Office ontarien du secteur des condominiums

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Variation sur trois ans (%)		
Revenus						
Revenus tirés de la perception de droits ¹	5,89	9,49	8,91	51		
Autres revenus ²	0,04	0,17	0,27	575		
Total des revenus	5,93	9,66	9,18	55		
Dépenses						
Salaires et avantages sociaux ³	2,25	3,75	4,44	97		
Frais administratifs généraux ⁴	1,60	1,65	2,01	26		
Amortissement et intérêts ⁵	0,27	0,56	0,65	141		
Total des dépenses	4,12	5,96	7,10	72		
Excédent des revenus sur les dépenses ⁶	1,81	3,70	2,08	15		

- 1. Comprend principalement les droits (quotes-parts) facturés aux associations condominiales à raison de 1 \$ par partie privative votante par mois. En 2017-2018, l'Office du secteur des condominiums a imposé aux associations condominiales une quote-part calculée au prorata sur une période de sept mois, puisqu'il a seulement été désigné le 1er septembre 2017. La réduction observée en 2019-2020 par rapport à 2018-2019 est attribuable à une diminution temporaire de 25 % des quotes-parts annuelles de l'Office.
- 2. Comprend les intérêts créditeurs du compte bancaire.
- 3. La hausse de 97 % est principalement attribuable au fait que le nombre d'employés est passé de 19 en 2017-2018 à 32 en 2019-2020. La majorité des nouveaux employés ont été embauchés parce que l'Office du secteur des condominiums, qui avait au départ imparti les services de ressources documentaires et le centre d'appels, a par la suite fourni ces services à l'interne.
- 4. À compter de 2019-2020, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a facturé des frais de surveillance annuels de 302 225 \$. Le modèle sur lequel repose l'Office du secteur des condominiums ne devrait pas engendrer de coûts pour le gouvernement provincial. Les frais de surveillance servent à couvrir les coûts (salaire du personnel, frais juridiques et généraux) engagés par le Ministère dans le cadre de ses activités de surveillance.
- 5. Comprend l'amortissement des logiciels de TI et les intérêts sur le prêt du Ministère.
- 6. L'excédent de 2,08 millions de dollars en 2019-2020 est principalement attribuable aux droits (quotes-parts) imprévus de 1,5 million de dollars perçus auprès de nouveaux participants qui ont présenté une déclaration pour la première fois pendant l'exercice, ainsi qu'au fait que les dépenses du Tribunal ont été de 0,5 million de dollars inférieures à ce qui était prévu au budget.

un marché équitable, sûr et bien informé. Ses activités comprennent la délivrance de permis et la tenue d'un registre public des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums, le traitement des plaintes et des demandes de renseignements, de même que les inspections, les enquêtes et les activités d'application de la loi.

2.6.1 Principales opérations et activités

L'OORGC est supervisé par un conseil d'administration composé de sept membres, qui sont nommés à l'**annexe 6**. En juillet 2020, son effectif comptait 15 équivalents temps plein, dont le directeur général. Son organigramme est présenté à la **figure 7**. Voici les principaux services qu'il

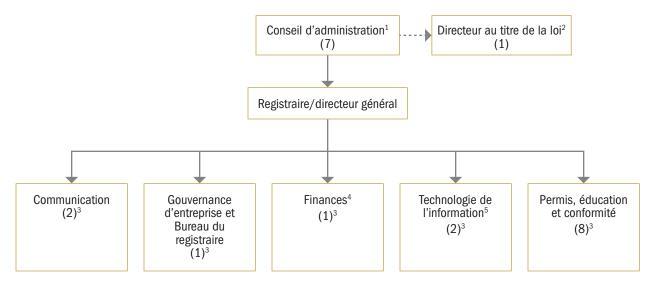
fournit aux gestionnaires et aux entreprises de gestion de condominiums ainsi qu'à la population.

1. Délivrance de permis

Par suite de l'adoption de la *Loi de 2015 sur les* services de gestion de condominiums, toute personne ou entreprise indemnisée en contrepartie de la prestation de services de gestion de condominiums en Ontario doit être titulaire d'un permis.

L'OORGC a commencé à accepter les demandes de permis le 1^{er} novembre 2017. Il peut délivrer quatre types de permis : permis général, permis général transitoire, permis restreint, permis de fournisseur de services de gestion de condominiums. Les gestionnaires de condominiums titulaires d'un permis général ou

Figure 7 : Organigramme de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums, 31 juillet 2020 Source des données : Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums



- 1. Le conseil d'administration compte deux comités : 1) Comité d'audit et de gestion des risques et 2) Comité de gouvernance; trois comités relèvent du conseil d'administration : 1) Comité des mesures disciplinaires, 2) Comité des appels et 3) Comités de l'OORGC.
- 2. Personne nommée par l'Office de réglementation de la gestion pour superviser les enquêtes et les activités d'application de la loi.
- 3. Les effectifs sont présentés sous forme d'équivalents temps plein.
- 4. Le service des finances fournissait aussi des services à l'Office ontarien du secteur des condominiums.
- 5. Jusqu'au 1er décembre 2019, le service de la technologie de l'information fournissait aussi des services à l'Office ontarien du secteur des condominiums.

d'un permis général transitoire peuvent fournir des services de gestion immobilière aux associations condominiales, que ce soit pour leur propre compte ou à titre d'employés d'une entreprise de gestion immobilière. Les gestionnaires de condominiums qui sont titulaires d'un permis limité ne peuvent pas exercer leurs activités de façon indépendante; ils doivent travailler pour des entreprises de gestion immobilière titulaires d'un permis. Le 31 juillet 2020, il y avait 3 369 gestionnaires et 422 entreprises de gestion de condominiums titulaires de permis en Ontario. La figure 8 présente les types de permis délivrés par l'OORGC et le nombre de titulaires.

Les cinq entreprises de gestion immobilière qui emploient le plus grand nombre de gestionnaires immobiliers titulaires de permis dans la province sont : Crossbridge Condominium Services Ltd. (355 gestionnaires); Del Property Management Inc. (258 gestionnaires); FirstService Residential Ontario (160 gestionnaires); I.C.C. Property Management Ltd. (97 gestionnaires); et Wilson, Blanchard Management Inc. (85 gestionnaires).

La province compte 49 entreprises titulaires de permis qui emploient au moins 10 gestionnaires immobiliers titulaires de permis, 198 entreprises qui emploient entre 2 et 9 gestionnaires et 175 entreprises qui en emploient un seul. Il y a 579 autres gestionnaires immobiliers titulaires de permis qui ne figurent pas parmi les employés des entreprises de gestion immobilière.

2. Gestion des plaintes

En avril 2018, l'OORGC a commencé à accepter les plaintes du public visant des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums autorisés. Le public peut déposer une plainte au moyen du portail de plaintes en ligne de l'Office, qui est accessible sur son site Web public. L'OORGC peut prendre un certain nombre de mesures pour donner suite à une plainte conformément à la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, notamment tenter de régler le différend ou offrir une médiation; exiger que le titulaire de permis suive d'autres cours; lui donner un avertissement

Figure 8 : Nombre de titulaires de permis offrant activement des services de gestion de condominiums, $2017-2018^1$ à 2019-2020

Source des données : Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Variation sur trois ans (%)
Permis restreint	197	722	958	386
Permis général transitoire ²	249	711	574	131
Permis général	776	1 538	1 710	120
Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums	68	389	410	503
Total	1 290	3 360	3 652	183

- Les dispositions législatives ayant trait à la délivrance de permis aux gestionnaires de condominiums et aux fournisseurs de services de gestion de condominiums (entreprises) sont entrées en vigueur le 1er novembre 2017.
- 2. Les permis généraux transitoires ont une durée de validité limitée. La date limite pour présenter une demande de permis général transitoire était le 30 mars 2018. Les titulaires d'un permis général transitoire ont jusqu'au 30 juin 2021 pour suivre la formation prescrite et obtenir un permis général.

écrit; refuser de délivrer ou de renouveler un permis; suspendre ou révoquer un permis; renvoyer la plainte aux fins d'enquête.

L'OORGC peut également soumettre l'objet de la plainte, en tout ou en partie, à un comité de discipline, auquel seront nommées des personnes provenant du secteur des condominiums, comme des gestionnaires et des dirigeants ou des administrateurs d'entreprises de gestion de condominiums autorisés, de même que des personnes de l'extérieur du secteur qui possèdent de l'expérience en matière d'arbitrage. Ce comité peut évaluer les violations commises par un titulaire de permis, et il a le pouvoir d'imposer des amendes pouvant atteindre 25 000 \$.

3. Inspections et enquêtes

Le conseil d'administration de l'OORGC est autorisé en vertu de la Loi à nommer un directeur d'application de la Loi, qui sera chargé d'examiner les plaintes déposées contre les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums autorisés et de faire enquête. Ce directeur peut également engager des poursuites en cas d'infraction à la Loi. En 2018-2019 et 2019-2020, l'OORGC a fait appel à des sociétés d'enquête tierces qui ont mené 18 inspections et 6 enquêtes à la suite des plaintes déposées.

Dans 2 des 18 inspections, aucun problème de non-conformité n'a été décelé, et 9 autres enquêtes se poursuivaient le 31 mars 2020. L'OORGC a donné des avertissements écrits à des gestionnaires à la suite de deux des sept autres inspections, il a imposé des conditions dans deux autres cas et a suspendu ou révoqué les permis dans les trois autres.

Concernant les six enquêtes menées en 2018-2019 et 2019-2020, deux ont été closes en raison d'un manque de preuves et deux autres se poursuivaient le 31 mars 2020. Par suite des deux autres enquêtes, l'OORGC a porté des accusations contre deux particuliers non autorisés qui fournissaient des services; les accusations étaient en instance au moment de l'audit.

2.6.2 Financement et information financière

Le Ministère a octroyé à l'OORGC une subvention de 2,5 millions de dollars pour financer ses frais de démarrage, soit 1,5 million en 2016-2017 et 1 million en 2017-2018.

En 2019-2020, les revenus de l'OORGC se sont chiffrés à environ 3 millions de dollars et provenaient principalement des droits de permis perçus auprès des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion immobilière. La même année, l'Office a engagé des dépenses de près de 2,9 millions de dollars, dont 56 % au titre des traitements et salaires. La **figure 9** présente les revenus et les dépenses de l'OORGC de 2017-2018 à 2019-2020.

3.0 Objectif et étendue de l'audit

Notre audit du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) visait à déterminer si ce dernier avait mis en place des processus efficaces et efficients pour :

 mettre en oeuvre, examiner et réévaluer des mesures de soutien à l'intention des propriétaires de condominiums et des conseils d'administration des associations condominiales afin de les aider à gérer

- efficacement leurs droits de propriété et leurs responsabilités;
- déterminer si les mandats de l'OOSC et de l'OORGC sont appropriés et s'ils sont exercés efficacement.

Notre audit de l'OOSC avait comme objectif de déterminer s'il avait mis en place des processus et des systèmes efficaces et efficients pour :

- s'acquitter des responsabilités énoncées dans son mandat ce qui comprend la communication d'information au public, la formation des membres des conseils d'administration des associations condominiales, le règlement des différends et la tenue d'un registre public –, conformément à la Loi de 1998 sur les condominiums et à son règlement d'application;
- mesurer l'efficacité des services qu'il offre afin de protéger les propriétaires, les acquéreurs et les associations condominiales et en rendre compte publiquement.

Figure 9 : Revenus et dépenses de l'Office ontarien du secteur des condominiums, 2017-2018 à 2019-2020 (en millions de dollars)

Source des données : Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Variation sur trois ans (%)	
Revenus					
Revenus tirés de la délivrance de permis ¹	1,39	2,85	2,91	109	
Subvention ²	2,06	0,19	0,00	(100)	
Autres revenus ³	0,01	0,05	0,08	700	
Total des revenus	3,46	3,09	2,99	(14)	
Dépenses Control de la Control					
Salaires et avantages sociaux	1,46	1,45	1,59	9	
Frais administratifs généraux ⁴	0,58	0,66	1,20	107	
Amortissement des logiciels de TI	0,04	0,11	0,07	75	
Total des dépenses	2,08	2,22	2,86	38	
Excédent des revenus sur les dépenses	1,38	0,87	0,13	91	

- 1. En 2017-2018, l'Office de réglementation de la gestion des condominiums a seulement perçu des droits de délivrance de permis calculés au prorata sur une période de huit mois puisqu'il a seulement été désigné le 1er novembre 2017 (l'année de validité des permis est du 1er juillet au 30 juin).
- 2. La subvention de 2,5 millions de dollars accordée par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a été utilisée principalement en 2017-2018, pour assumer les dépenses de démarrage. Le solde a été utilisé en 2016-2017 et 2018-2019.
- 3. Comprend les intérêts du compte bancaire.
- 4. La hausse des frais administratifs généraux est principalement attribuable à l'augmentation de 127 000 \$ des coûts d'occupation (par suite du déménagement dans de nouveaux locaux en 2019-2020) et au versement de 198 000 \$ au Ministère au titre des frais de surveillance à compter de 2019-2020. Le modèle sur lequel repose l'organisme d'application ne devrait pas engendrer de coûts pour le gouvernement provincial. Les frais de surveillance servent à couvrir les coûts (salaire du personnel, frais juridiques et généraux) engagés par le Ministère dans le cadre de ses activités de surveillance.

L'audit de l'OORGC visait à déterminer s'il avait mis en place des processus et des systèmes efficaces et efficients pour :

- s'acquitter des responsabilités énoncées dans son mandat, à savoir délivrer des permis aux gestionnaires et aux entreprises de gestion de condominiums, traiter les plaintes, procéder à des inspections et à des enquêtes et tenir un registre public, conformément à la *Loi de 2015* sur les services de gestion de condominiums et à son règlement d'application;
- mesurer l'efficacité des services qu'il offre afin de protéger les propriétaires et les associations condominiales et en rendre compte publiquement.

Lors de la planification de nos travaux, nous avons défini les critères (présentés à l'annexe 7) que nous utiliserions pour atteindre l'objectif de l'audit. Ces critères reposent notamment sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables, des études internes et externes et des pratiques exemplaires. Les hauts dirigeants du Ministère, de l'OOSC et de l'OORGC ont examiné nos objectifs et les critères connexes et en ont reconnu la pertinence.

Nous avons effectué notre audit de décembre 2019 à août 2020. Nous avons obtenu du Ministère et des deux offices une déclaration écrite selon laquelle, le 29 octobre 2020, ils avaient fourni au Bureau toute l'information qui, à leur connaissance, pourrait avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion du rapport.

Les travaux d'audit ont été menés principalement dans les bureaux de l'OOSC et de l'OORGC à Toronto.

Ces travaux ont comporté une revue de la documentation ainsi que des données pertinentes conservées par les offices, de même qu'un examen des politiques et procédures internes établies depuis leur création. La documentation et les données examinées avaient trait à l'information fournie par les associations condominiales; à la formation des administrateurs des conseils

d'administration des associations; aux demandes déposées auprès du Tribunal et à ses audiences; aux demandes de permis des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums; aux plaintes déposées auprès de l'OORGC ainsi qu'aux dossiers d'inspection et d'enquête qu'il tient; et au contenu des registres publics des deux offices.

Nos travaux d'audit menés au Ministère ont comporté l'examen de la documentation et des données pertinentes se rapportant à la surveillance qu'il exerce sur les deux offices et à ses obligations aux termes des deux accords d'application. Nous avons examiné des données et des analyses rattachées à l'examen de 2012-2013 de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, ainsi que les résultats des consultations publiques menées par le Ministère au sujet du secteur des condominiums.

Nous avons également mené les activités suivantes :

- rencontrer les présidents et les membres actuels et anciens des conseils d'administration des deux offices, envoyer des questionnaires à ces personnes et examiner leurs réponses;
- mener un sondage auprès de propriétaires de condominiums et d'administrateurs d'associations condominiales (dont il est question en détail ci-après dans la présente section);
- tenir des entrevues avec des représentants de parties prenantes comme l'Institut canadien des condominiums, l'Association of Condominium Managers of Ontario et le Conseil des consommateurs du Canada;
- discuter avec plusieurs personnes, entre autres des avocats spécialisés dans les condominiums, des spécialistes des études de fonds de réserve, des propriétaires de condominiums et des membres de conseils d'administration d'associations condominiales;
- consulter un expert-conseil externe afin d'obtenir des conseils;

 effectuer des recherches sur les pratiques exemplaires d'autres administrations, notamment d'autres provinces canadiennes, les États-Unis et d'autres pays, comme l'Irlande et l'Australie.

La portée de notre audit n'englobait pas les locataires de condominiums, car ils ne sont pas assujettis à la *Loi de 1998 sur les condominiums*, mais plutôt à la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*, dont l'application relève du ministère des Affaires municipales et du Logement.

Nous avons mené nos travaux et présenté les résultats de notre examen conformément aux Normes canadiennes de missions de certification – Missions d'appréciation directe publiées par le Conseil des normes d'audit et d'assurance des Comptables professionnels agréés du Canada. Cela comprenait l'obtention d'un niveau d'assurance raisonnable.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario applique la Norme canadienne de contrôle qualité et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de contrôle de la qualité comprenant des politiques et des consignes documentées au sujet du respect des règles de déontologie, des normes professionnelles ainsi que des exigences législatives et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences en matière d'indépendance et d'éthique du Code de déontologie de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario, qui est fondé sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle, de diligence raisonnable, de confidentialité et de conduite professionnelle.

3.1 Sondages et données démographiques

Nous avons mené deux sondages en juin 2020 auprès d'un certain nombre de conseils d'administration d'associations condominiales et de propriétaires de condominiums, dont les réponses ont servi à étayer nos travaux d'audit. Nous avons

mené ces sondages puisque l'OOSC ne recueille que des renseignements de base assez limités sur les associations et les administrateurs.

Sondage auprès de certains conseils d'administration d'associations condominiales

Nous avons sélectionné des associations condominiales enregistrées en 1980 et 2000 afin que les sondages englobent des immeubles en copropriété de différents âges. Nous avons examiné les évaluations effectuées par des spécialistes afin de déterminer si ces associations disposaient de fonds suffisants pour effectuer les remplacements nécessaires de parties et d'éléments onéreux des immeubles, comme les chaudières, les systèmes de chauffage et de climatisation ainsi que les fenêtres.

Nous avons aussi sélectionné des associations condominiales enregistrées en 2016 afin d'inclure des immeubles plus récents et d'examiner leurs budgets et leurs dépenses au cours des premières années suivant leur enregistrement.

Nous avons envoyé des sondages à 691 conseils d'administration d'associations condominiales, dont 220 ont répondu (taux de réponse de 31 %). Nous avons également demandé aux conseils d'administration des associations condominiales de nous fournir certains documents, entre autres des états budgétaires et financiers et des études de fonds de réserve, dans le but d'étayer nos travaux d'audit. En tout, 27 conseils d'administration nous ont fait parvenir des documents.

Les 220 conseils d'administration ayant répondu à notre sondage nous ont fourni l'adresse de 219 des associations condominiales qu'ils servent; l'adresse de l'une des associations n'a pu être obtenue. Nous avons constaté que 81 associations condominiales (37 %) étaient situées (ou enregistrées) à Toronto; 66 (30 %) se trouvaient dans la région du Centre; il y en avait 36 (16 %) dans la région de l'Ouest, 28 (13 %) dans la région de l'Est et 8 (4 %) dans la région du Nord.

Sondage auprès de certains propriétaires de condominiums

Nous avons sélectionné de façon aléatoire 4 500 propriétaires de condominiums, de sorte que l'échantillon comprenne de récents propriétaires et des propriétaires qui ont contacté l'OOSC pour poser des questions ou faire part de leurs préoccupations.

Nous avons reçu les réponses de 903 propriétaires (taux de réponse de 20 %). De ce nombre, 805 ont fourni l'adresse de leur condominium. L'examen des adresses permet de voir que 38 % des condominiums se trouvent à Toronto, 32 % dans la région du Centre, 14 % dans la région de l'Est, 13 % dans la région de l'Ouest et 3 % dans la région du Nord.

Sur les 903 propriétaires qui ont répondu au sondage, 81 % étaient des propriétaires résidents. Parmi les 19 % qui ne résidaient pas dans leur condominium, 14 % le louaient à long terme (c.-à-d. pour une période d'un an ou plus). Dans les autres cas (5 %), le condominium était habité par un membre de la famille du propriétaire ou était inoccupé.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 Acquisition de condominiums

4.1.1 L'absence de documents types complique l'acquisition de condominiums

Notre audit a révélé que les acquéreurs sont désavantagés lorsqu'ils achètent un condominium neuf en raison de l'absence de documents contractuels types. Par exemple, 49 % des 415 acquéreurs de condominiums neufs ayant participé au sondage ont indiqué que le condominium dont ils ont pris possession ne répondait pas à leurs attentes relativement à des aspects comme le nombre de pieds carrés, le stationnement et les commodités.

La Loi de 1998 sur les condominiums (la Loi) n'oblige pas les promoteurs à utiliser des conventions d'achat-vente (contrats) ou des déclarations standards. De plus, la Loi ne les oblige pas à utiliser des documents standards lorsqu'ils fournissent des renseignements aux acquéreurs de logements en copropriété neufs, comme l'état de divulgation. Les agents immobiliers utilisent les formulaires types de l'Ontario Real Estate Association lors de la revente de condominiums, mais ce sont les promoteurs qui fournissent les formulaires pour la vente d'un nouveau condominium. Par conséquent, les promoteurs peuvent utiliser une documentation complexe qui est particulière à chaque ensemble de condominiums et qui peut parfois compter jusqu'à une centaine de pages. Dès lors, les acquéreurs peuvent avoir de la difficulté à bien comprendre ce qu'ils achètent et ce que le promoteur est tenu de fournir aux termes du contrat. Qui plus est, les acquéreurs ne font pas tous appel à des conseillers juridiques lors de leur achat. Dans notre sondage, nous avons posé les questions suivantes : « Lorsque vous avez acheté votre condo (préconstruction ou revente), avez-vous obtenu des conseils juridiques? » Sur les 833 réponses, 610 (73 %) ont répondu « oui », tandis que 223 (27 %) ont répondu

Les promoteurs peuvent fournir des renseignements sur la superficie et le plan d'étage dans leurs documents de promotion afin de présenter leurs nouveaux ensembles de condominiums à des acquéreurs potentiels, mais il arrive souvent que les contrats d'achat ne comprennent pas cette information et mentionnent expressément que les documents de promotion n'ont pas valeur contraignante. Nous avons examiné des contrats et constaté que, si les plans d'étage ou la superficie y étaient mentionnés, on précisait qu'il s'agissait de concepts artistiques ou qu'ils pouvaient faire l'objet de modifications. Nous avons consulté un spécialiste du droit des condominiums, qui a reconnu que certains éléments importants comme la superficie et les

plans d'étage ne sont pas inclus dans la plupart des contrats. Les documents que nous avons examinés étaient libellés de manière à laisser entièrement au promoteur le pouvoir discrétionnaire de modifier des éléments importants sans en informer l'acquéreur. Ces éléments comprennent notamment l'aménagement, la superficie (nombre de pieds carrés), la taille du balcon, l'emplacement, la hauteur et la taille des fenêtres, le nombre d'ascenseurs et leur emplacement, les commodités (p. ex. la salle de conditionnement physique ou les installations commerciales), et les modalités relatives aux installations et aux services (comme les aires et les services de ramassage de déchets et de recyclage) avec les exploitants commerciaux de l'immeuble.

Nous avons relevé un cas où un propriétaire a indiqué que le nombre de pieds carrés du condominium était inférieur à celui qui avait été évoqué. De plus, le promoteur avait promis qu'une porte de stationnement souterrain serait installée, mais il n'y en avait pas une fois la construction du condominium terminée. Selon le propriétaire, cela engendrait un risque d'introduction par effraction dans les véhicules et soulevait des craintes concernant la sécurité des résidents des condominiums, particulièrement la nuit.

Le Ministère reconnaît sur son site Web que les déclarations « varient énormément et sont souvent difficiles à lire et à comprendre pour les acheteurs de condominiums ». Le gouvernement a modifié la Loi en 2015 afin que le Ministère puisse exiger des déclarations et des états de déclaration types, mais cette modification n'était pas en vigueur au moment de notre audit. Pendant notre audit, le Ministère a fait savoir qu'il n'avait pas l'intention d'élaborer de règlement par suite de cette modification.

RECOMMANDATION 1

Pour mieux protéger les acquéreurs de condominiums neufs, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait :

- établir des modalités et des formulaires types visant les documents principaux relatifs à l'achat de condominiums neufs, comme la convention d'achat-vente (contrat), la déclaration et l'état de divulgation;
- exiger des promoteurs qu'ils utilisent ces modalités et formulaires types lorsqu'ils vendent des condominiums neufs à des acquéreurs, et qu'ils indiquent clairement toute différence entre leurs documents et la norme établie.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère reconnaît que les acquéreurs de condominiums bénéficieraient de plus de clarté dans le cadre du processus d'achat. Les recommandations de la vérificatrice générale serviront à orienter le gouvernement dans les éléments à prendre en considération.

Ces recommandations exigeraient l'élaboration de projets de loi et de règlement, ce qui nécessiterait des consultations publiques afin d'évaluer les répercussions sur le secteur des condominiums.

Les modifications de la *Loi de 1998 sur les condominiums* se rapportant au guide sur les condominiums ont été récemment promulguées. Par conséquent, l'OOSC devra publier un guide sur les condominiums d'ici le 1^{er} janvier 2021, qui comprendra des renseignements pour mieux informer les acquéreurs du processus d'acquisition d'un condominium et de la vie en copropriété.

4.1.2 Les frais de copropriété initialement établis par le promoteur sont habituellement sous-estimés

Il est ressorti de notre audit que de nombreux promoteurs de nouveaux immeubles en copropriété avaient vendu des condominiums en inscrivant dans leurs budgets initiaux des frais de copropriété inférieurs à ce qu'ils auraient dû être, et n'avaient pas inclus la totalité des dépenses qu'une association condominiale doit normalement engager. Par conséquent, une personne pourrait acheter un condominium en se fondant sur des estimations inexactes – en général inférieures à la réalité – des frais de copropriété au cours des premières années. Nous avons noté qu'il arrivait que les frais de copropriété augmentent au cours des deux premières années d'existence d'un immeuble en copropriété.

Dans notre sondage auprès des conseils d'administration d'associations condominiales enregistrées en 2016 (dont il est question à la section 3.1), 47 des 64 conseils ayant répondu à la question à ce sujet ont dit qu'il y avait eu une augmentation des frais de copropriété au cours des deux premières années suivant l'enregistrement de l'association. Notamment, 29 conseils ont fait état d'augmentations au cours de la première année par rapport au budget du promoteur. Il y avait eu des hausses se chiffrant entre 10 et 29 % dans le cas de 15 de ces 29 conseils (52 %), et à 30 % ou plus pour 11 d'entre elles; les trois derniers (10 %) ne savaient pas quel avait été le pourcentage de l'augmentation.

De plus, 19 des 29 conseils (66 %) avaient constaté une augmentation des frais de copropriété au cours de la deuxième année par rapport à la première; cette augmentation avait oscillé entre 11 % et 29 % pour 4 d'entre eux (21 %); elle avait été de 30 % ou plus pour 4 autres (58 %), et de 10 % ou moins pour les 11 derniers.

Les conseils d'administration ayant répondu à notre question de sondage sur ce sujet ont fourni les raisons suivantes pour expliquer les augmentations :

 40 % des conseils ont indiqué que l'étude de leur fonds de réserve (menée au cours de la première année suivant l'enregistrement) avait entraîné une augmentation des dépenses. Les sections 4.1.3 et 4.1.4 présentent de plus amples renseignements à ce sujet;

- 26 % ont déclaré que l'association condominiale avait dû assumer des coûts qui avaient été reportés ou qui n'avaient pas été payés la première année, entre autres aux termes des contrats d'entretien des ascenseurs;
- 12 % ont dit que l'association condominiale avait dû assumer des coûts relativement à des biens qui pourraient, en temps normal, constituer des parties communes (p. ex. les appartements pour visiteurs);
- 12 % ont fourni d'autres raisons, par exemple des frais d'électricité et d'entretien de jardin imprévus;
- seulement 10 % ont indiqué que l'augmentation était attribuable à des coûts que le promoteur n'aurait raisonnablement pu prévoir.

Nous avons aussi examiné les états financiers audités de sept associations condominiales enregistrées en 2016 pour leur deuxième année comparativement aux états budgétaires des promoteurs. Nous avons constaté que l'augmentation moyenne des frais de copropriété avait été de 77 % dans 6 états par rapport au budget des promoteurs; dans le dernier cas, les états financiers indiquaient plutôt une diminution de 10 %.

Les effets de cette sous-estimation des frais de copropriété se reflètent dans les résultats de notre sondage auprès des propriétaires de condominiums: 518 des 691 propriétaires qui ont répondu à notre question (75 %) ont indiqué qu'il y avait eu des hausses de leurs frais de copropriété allant de 10 % à plus de 50 % au cours de la période de 5 ans s'étant terminée en août 2020. La **figure 10** montre les augmentations pour ces 691 propriétaires par fourchettes de pourcentage. En réponse à une autre question où nous demandions si l'on avait fourni des explications satisfaisantes à propos des augmentations des dépenses communes et des frais de copropriété connexes, 45 % (327 sur 734) ont répondu par la négative. Voir la **figure 11** pour deux exemples

précis, tirés des résultats de notre sondage auprès des propriétaires, des augmentations attribuables à la sous-estimation des frais de copropriété par les promoteurs.

Figure 10 : Pourcentages d'augmentation des frais de copropriété déclarés par les propriétaires de condominiums ayant participé au sondage du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Pourcentage d'augmentation des frais de copropriété pendant la période de cinq ans s'étant terminée en août 2020	N ^{bre} de répondants au sondage	% de répondants au sondage
Moins de 10 %	173	25
10 à 19 %	238	35
20 à 29 %	117	17
30 à 39 %	79	11
40 à 49 %	40	6
50 % et plus	44	6
Total	691	100

Notes : La zone ombrée montre que 75 % des répondants au sondage ont dit que leurs frais de copropriété avaient augmenté de 10 % ou plus au cours de la période de 5 ans.

Aux termes de la Loi, un promoteur doit fournir aux acquéreurs de condominiums neufs un budget comportant les montants estimatifs des dépenses communes et des frais de copropriété lors de la première année suivant l'enregistrement. Toutefois, certains promoteurs ont omis certains coûts d'entretien, les ont sous-estimés ou les ont reportés à des années subséquentes afin d'inscrire dans leur budget des frais de copropriété inférieurs à leur montant réel. Dans de tels cas, l'association condominiale, qui assume subséquemment ces coûts, doit ajouter les éléments exclus du budget initial fourni aux acquéreurs par le promoteur, et qui, s'ils avaient été connus au départ, auraient pu avoir une incidence sur la décision de ces acquéreurs d'acheter ou non un condominium neuf.

Le Ministère et l'OOSC se contentent d'avertir les acquéreurs potentiels de cette pratique. Par exemple, le Ministère indique sur son site Web qu'un promoteur de condominium peut reporter une partie des coûts de fonctionnement d'une association, sans les inclure dans le budget de fonctionnement de la première année. Les frais mensuels d'une partie privative peuvent augmenter

Figure 11 : Exemples d'augmentations des frais de copropriété causées par la sous-estimation de ces frais par les promoteurs

Source des données : Sondage mené par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Exemple 1

Un propriétaire a indiqué qu'il avait emménagé en 2016 dans un nouvel immeuble en copropriété comptant plus de 150 parties privatives et qu'il était devenu membre du conseil d'administration. Il a déclaré que le promoteur avait sous-estimé certains frais d'exploitation ou omis des coûts dans le budget en les reportant à la deuxième année. Il y avait notamment deux postes qui n'avaient pas été inscrits dans le budget du promoteur la première année : le contrat d'entretien des ascenseurs (15 000 \$) et les paiements de l'hypothèque sur l'appartement pour visiteurs (40 000 \$), que détenait au départ le promoteur. Ces postes combinés à la révision d'autres dépenses ont donné lieu à une augmentation de 38 % (de 678 000 à 935 000 \$) des frais de copropriété assumés par les propriétaires la deuxième année. Le promoteur en question a également des projets dans les régions de Toronto et de Durham.

Exemple 2

Concernant un immeuble en copropriété enregistré en 2015 qui comptait près de 30 logements, le conseil d'administration a dû augmenter les frais de copropriété de 62 % au cours des 4 années ayant suivi l'enregistrement. Cela s'explique par le fait que le promoteur avait sous-estimé les frais d'exploitation dans son budget. L'association condominiale a donc dû doubler le montant des frais d'exploitation estimés par le promoteur; ces frais ont trait notamment à l'entretien du terrain, aux services publics ainsi qu'aux frais juridiques et d'audit, et leur montant a ainsi été porté de quelque 28 000 à 56 000 \$. De plus, l'étude du fonds de réserve de l'association a montré qu'il était nécessaire d'augmenter considérablement les contributions au fonds de réserve pour couvrir les dépenses futures, ce qui a concouru à cette hausse de 62 % (section 4.1.4).

considérablement une fois que ces coûts entrent en vigueur. Toutefois, le Ministère ne précise pas de solutions potentielles sur son site pour les propriétaires qui subissent ces hausses.

La Loi établit que, si les coûts engagés par l'association condominiale au titre des dépenses communes au cours de la première année suivant l'enregistrement sont plus élevés que ceux figurant à l'état budgétaire fourni par le promoteur, le conseil d'administration de l'association peut réclamer la différence au promoteur. Le conseil doit présenter l'avis de réclamation dans les 30 jours suivant la réception des états financiers audités pour l'année, et le promoteur doit effectuer le paiement dans les 30 jours suivant la réception de l'avis. Nous avons cependant observé que, pour faire respecter cette exigence, l'association condominiale doit recourir à des mécanismes de médiation et d'arbitrage privés, et obtenir une ordonnance du tribunal si ces mécanismes échouent. De plus, faire une telle réclamation peut entraîner une longue lutte juridique avec le promoteur – or ce dernier disposera sans doute de ressources financières importantes ainsi que d'une certaine expérience de ce genre de litiges. À titre

d'exemple, nous avons examiné deux situations où les conseils ont noté des hausses importantes des frais de copropriété et ont tenté de recouvrer la différence entre les coûts réels engagés par les associations condominiales et les coûts inscrits dans les états budgétaires des promoteurs. Voir la **figure 12** pour plus de détails sur ces deux exemples.

De nombreuses modifications ont été apportées à la Loi par suite de l'examen dont elle a fait l'objet en 2012-2013 afin de régler ces problèmes, mais elles n'étaient toujours pas en vigueur au moment de notre audit. Voici certaines des modifications de la Loi qui ne sont pas encore promulguées :

- accorder aux associations condominiales
 90 jours, plutôt que 30, pour présenter une réclamation à l'endroit du promoteur;
- exiger que le promoteur divulgue les renseignements suivants :
 - toute dépense qui, d'après ce que le promoteur sait ou devrait savoir, sera engagée après la première année suivant l'enregistrement;
 - le motif des dépenses;

Figure 12 : Exemples de conseils d'administration d'associations condominiales qui déposent des réclamations contre les promoteurs pour une augmentation des frais de copropriété

Source des données : Sondage mené par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario auprès de conseils d'administration d'associations condominiales

Immeuble en copropriété 1

Les représentants de cet immeuble, qui compte une quarantaine de parties privatives, ont fait état d'augmentations découlant d'un budget inadéquat de la part du promoteur et de dépenses excessives de la part du gestionnaire de condominiums. Le conseil de l'association condominiale a dit avoir d'abord retenu les services d'un avocat pour déposer une réclamation à l'endroit du promoteur. Il a toutefois précisé que les procédures avaient été retardées. Pendant ce temps, les coûts assumés pour faire valoir la réclamation continuent d'augmenter. Le conseil a indiqué que la réclamation faisait encore l'objet d'un arbitrage, mais qu'il ne faisait plus appel à un avocat parce qu'il n'en avait pas les moyens.

Immeuble en copropriété 2

Dans cet immeuble, qui compte lui aussi une quarantaine de parties privatives, il y a eu des hausses de coûts en raison des décisions antérieures prises par le promoteur en vue de remplacer des matériaux de construction (par exemple lors de la construction de la toiture). Le conseil d'administration de l'association condominiale a dit qu'il avait intenté une action, mais qu'il a ensuite décidé de l'abandonner. Son avocat lui a dit que cela n'en valait pas la peine, compte tenu du temps et des frais qu'exigerait une poursuite. Même si l'association avait gain de cause, il serait peu probable qu'elle recouvre de l'argent auprès du promoteur, car ce dernier avait eu recours à une autre entreprise pour construire la propriété, et cette entreprise n'avait pas suffisamment d'actifs pour payer le montant d'un règlement éventuel.

- la question de savoir si cela entraînera une hausse des frais de copropriété;
- rendre le promoteur responsable du montant des contributions au fonds de réserve la première année, montant qui sera déterminé conformément au règlement, dans la mesure où l'état budgétaire du promoteur ne comprend pas de montant suffisant destiné au fonds de réserve afin d'assurer la conformité.

D'autres modifications législatives importantes qui n'étaient pas en vigueur en juillet 2020 sont mentionnées à la **section 4.5.3**.

Nous avons constaté que d'autres provinces ont adopté des dispositions pour protéger les propriétaires de condominiums et les conseils d'administration. Par exemple :

En Nouvelle-Écosse et à
 Terre-Neuve-et-Labrador, le promoteur doit
 mettre des fonds en fiducie pour les mettre à
 la disposition de l'association condominiale
 s'il sous-estime les dépenses relatives aux

- parties communes. Il n'y a pas d'exigence de ce genre en Ontario.
- En Colombie-Britannique, les promoteurs qui sous-estiment les dépenses doivent payer une pénalité. Plus précisément, si les dépenses sont supérieures d'au moins 10 % à ce que prévoyait l'état budgétaire, le promoteur doit payer le double du montant en question à l'association condominiale. Si les dépenses sont supérieures d'au moins 20 %, le promoteur doit payer le triple à l'association condominiale. Là encore, aucune exigence semblable n'existe en Ontario.

Par ailleurs, plus de 30 % des propriétaires de condominiums ayant pris part à notre sondage ont indiqué que l'augmentation des dépenses liées aux parties communes et des frais de copropriété connexes au cours des cinq dernières années avait entraîné pour eux des difficultés financières importantes. Nous avons relevé deux autres exemples, qui sont présentés en détail à la figure 13.

Figure 13 : Exemples de propriétaires de condominiums éprouvant d'importantes difficultés financières en raison d'augmentations des frais de copropriété

Source des données : Sondage mené par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario auprès de propriétaires de condominiums

Exemple 1

Les frais dans un immeuble de plus de 20 condominiums ont augmenté de 106 % après la première année. Le gestionnaire de condominiums a fait savoir à un propriétaire que ces augmentations étaient en grande partie attribuables à la hausse des frais d'administration, qui sont passés de 3 500 \$ à plus de 25 000 \$, ce qui incluait les honoraires du gestionnaire de condominiums et les frais d'audit. Le propriétaire a indiqué que le promoteur avait dit au départ que les frais demeureraient minimes; de ce fait, le propriétaire n'avait prévu aucune augmentation des frais lorsqu'il a établi le budget de son ménage. Il lui a donc été très difficile de gérer cette augmentation inattendue. Le propriétaire a également indiqué que l'augmentation des frais fait en sorte que le prix du condo est supérieur à celui du marché, de sorte qu'il serait difficile de le vendre.

Exemple 2

Un propriétaire de condominium a pris possession de sa partie privative à la fin de février 2017. Il a indiqué qu'il a versé, depuis février 2017, des quotes-parts spéciales (des contributions ou des paiements additionnels que le conseil d'administration d'une association condominiale doit imposer aux propriétaires de condominiums en cas de souscapitalisation du fonds de réserve) de plus de 100 000 \$ pour son logement seulement. Selon le propriétaire, les quotes-parts spéciales étaient attribuables à des lacunes dans la gestion et l'entretien de l'immeuble. Lorsqu'une autre entreprise de gestion immobilière a pris la relève, une nouvelle étude du fonds de réserve a révélé qu'il faudrait procéder au cours des prochaines années à des travaux d'entretien importants de plusieurs éléments onéreux (comme les ascenseurs, le stationnement souterrain et les dalles de balcon). Pour payer sa part des quotes-parts spéciales, le propriétaire a dû faire des retraits à même des placements qui constituaient une partie de ses économies. Ces retraits imprévus ont également entraîné d'importantes hausses de son impôt sur le revenu des particuliers.

RECOMMANDATION 2

Pour mieux protéger les acquéreurs de condominiums neufs et réduire le plus possible le risque que les promoteurs sous-estiment les dépenses liées aux aires communes, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait :

- exiger que les promoteurs divulguent davantage d'informations sur les augmentations prévues des dépenses liées aux parties communes;
- accorder plus de temps aux conseils d'administration des associations condominiales, par exemple 90 jours, pour réclamer les montants additionnels ayant dû être affectés aux dépenses liées aux parties communes par rapport à l'état budgétaire du promoteur;
- appliquer les pratiques exemplaires d'autres administrations, par exemple exiger des promoteurs qu'ils déposent des fonds en fiducie pour qu'ils puissent être mis à la disposition de l'association condominiale s'ils sous-estiment les dépenses liées aux parties communes, ou encore imposer une pénalité aux promoteurs si l'on constate qu'ils ont sous-estimé les dépenses dans leur état budgétaire, dans une proportion supérieure à un pourcentage donné par rapport aux dépenses réelles.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère reconnaît que les acquéreurs de condominiums bénéficieraient de plus de clarté dans le cadre du processus d'achat, y compris au sujet des dépenses communes. Les recommandations de la vérificatrice générale serviront à orienter le gouvernement dans les éléments à prendre en considération.

Ces recommandations exigeraient l'élaboration de projets de loi et de règlement, ce qui nécessiterait des consultations publiques afin d'évaluer les répercussions sur le secteur des condominiums, notamment l'offre de logements ou les augmentations potentielles du prix des logements.

Comme mentionné à la **recommandation 1**, certaines modifications de la *Loi de 1998 sur les condominiums* se rapportant à un guide sur les condominiums ont récemment été promulguées. Par conséquent, l'OOSC devra publier un guide sur les condominiums d'ici le 1^{er} janvier 2021, qui comprendra un avertissement général selon lequel les dépenses communes pourraient augmenter au fil du temps, afin de mieux informer les acquéreurs.

4.1.3 La majorité des conseils d'administration d'associations condominiales ayant répondu au sondage ont dû augmenter de 50 % en moyenne les contributions au fonds de réserve

Les frais de copropriété versés par les propriétaires couvrent les dépenses de fonctionnement mensuelles et comprennent un montant prélevé par l'association condominiale pour payer les réparations majeures et les travaux de remplacement des installations et des aires communes de l'immeuble. Ce montant est versé dans un fonds de réserve. Nous avons constaté que 22 des 32 conseils d'administration d'associations condominiales enregistrées en 1980 et 2000, dont nous avons examiné les documents financiers récents (69 %), ne disposaient pas de fonds de réserve suffisants. Selon les études de fonds de réserve, ces associations devaient assurer le versement de contributions plus élevées à leurs fonds de réserve sous-capitalisés, les augmentations annuelles allant de 3 % à 258 % et s'établissant en moyenne à 50 %, sur une période d'un 1 à 10 ans (figure 14).

Par exemple, à la **figure 14**, l'association condominiale numéro 5 (immeuble en copropriété comptant 11 condominiums), qui a été enregistrée en 2000, a connu la plus forte hausse, soit 258 %. Cette hausse a été appliquée graduellement sur

une période de sept ans. Elle était attribuable à des travaux de drainage ainsi que de réparation de la toiture et des murs de soutènement. Il a fallu que les contributions annuelles au fonds de réserve par chaque condominium passent d'environ 1 000 \$ à plus de 3 600 \$.

En outre, 29 % des conseils d'administration d'associations qui ont répondu à notre question sur le sujet (36 sur 124) ont mentionné qu'au cours des 5 dernières années, ils avaient dû recueillir des fonds au moyen de quotes-parts spéciales.

Les quotes-parts constituent des contributions ou des paiements additionnels que le conseil d'administration d'une association condominiale doit imposer aux propriétaires lorsqu'il n'y a pas suffisamment d'argent dans le fonds de réserve.

Nous avons examiné un immeuble en copropriété construit en 2000 qui comptait plus de 100 condominiums. Le conseil d'administration a indiqué qu'il avait besoin de 1,6 million de dollars de plus que les fonds budgétés pour acquitter le coût des travaux de réparation du toit (qui étaient

Figure 14 : Hausses des contributions annuelles requises au fonds de réserve par partie privative Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

No du condominium*	Avant la hausse (\$)	Après la hausse (\$)	Variation (\$)	Variation (%)	Période de hausse progressive (années)			
Associations cor	Associations condominiales enregistrées en 1980							
1	2 208	3 349	1 141	52	3			
2	2 045	2 615	569	28	3			
3	4 800	5 921	1 121	23	3			
4	3 114	3 473	358	11	2			
Associations cor	ndominiales enregistré	ées en 2000						
5	1 014	3 635	2 621	258	7			
6	2 828	6 061	3 234	114	8			
7	2 792	5 363	2 572	92	10			
8	2 806	5 024	2 219	79	10			
9	1 701	2 809	1 107	65	3			
10	879	1 407	528	60	1			
_11	868	1 279	412	47	6			
12	4 474	7 109	2 635	59	8			
13	361	506	145	40	5			
14	1 917	2 589	672	35	4			
15	2 821	3 749	928	33	3			
16	1 563	1 992	429	28	2			
_17	2 183	2 749	567	26	3			
18	1 480	1 774	294	20	1			
19	1 982	2 308	326	16	2			
20	3 148	3 554	406	13	1			
21	2 177	2 329	152	7	1			
22	2 002	2 069	67	3	1			
Moyenne				50				

Notes : Dans le cadre de notre sondage, les associations condominiales ont fourni des études de fonds de réserve et des avis connexes. La période sur laquelle s'est effectuée la hausse variait d'une association à l'autre.

^{*} Numéro attribué par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

nécessaires plus tôt que prévu) et des balcons ainsi que des réparations imprévues à la suite d'une fuite d'eau. Le conseil ne voulait pas majorer les frais de copropriété sur une longue période et il voulait éviter une réduction de la valeur de revente, aussi a-t-il décidé de mobiliser les fonds requis au moyen de quotes-parts spéciales pendant une période de quatre ans. Ces quotes-parts ont totalisé plus de 15 000 \$ par condominium.

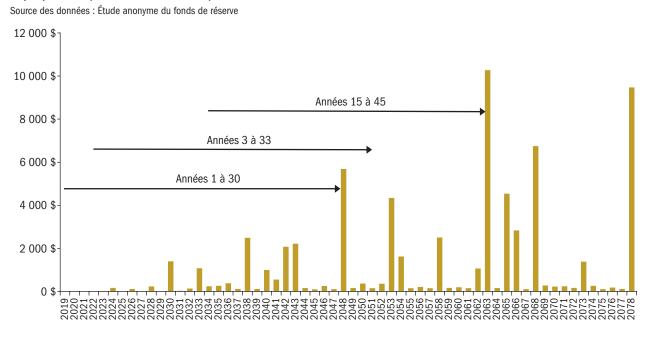
Un horizon prévisionnel de 30 ans est trop court pour la budgétisation du fonds de réserve

Le Bureau a constaté que les dispositions réglementaires relatives aux fonds de réserve n'exigent pas que les études de fonds de réserve des associations condominiales définissent un budget pour assurer les réparations majeures et les travaux de remplacement nécessaires de l'immeuble au-delà d'un horizon de 30 ans. Nous avons observé que, du fait que certains éléments coûteux, comme les chaudières, les fenêtres et le revêtement des bâtiments, sont généralement remplacés de 40 à 50 ans après la construction, les conseils d'administration des associations

condominiales ne prévoient pas de ressources dans leur budget pour ces dépenses au cours des 10 à 20 premières années. Une telle situation peut causer de graves difficultés financières aux conseils d'administration et aux propriétaires, parce que les dépenses de réparations majeures et de travaux de remplacement ne sont pas réparties uniformément sur la durée de vie de l'immeuble. Les fonds requis au cours des 20 premières années sont moins importants. Mais par la suite, des réparations et des remplacements plus importants et plus coûteux commencent à être effectués. Cela peut entraîner des hausses substantielles des frais de copropriété, ou encore l'imposition de quotes-parts spéciales.

La figure 15 présente l'exemple réel donné par un prestataire d'études de fonds de réserve. Elle montre les dépenses estimatives au titre des réparations et des travaux de remplacement sur un horizon de 60 ans pour un immeuble en copropriété (l'immeuble A). L'immeuble A été construit en 2018; il compte plus de 300 condominiums. On y trouve entre autres commodités une salle de conditionnement physique, des salles de réception, un appartement pour visiteurs et une piscine. Les types de dépenses non incluses dans la période de

Figure 15 : Dépenses estimatives au titre des réparations et des travaux de remplacement, immeuble en copropriété A (en milliers de dollars)



30 ans comprennent celles liées à la réparation et au remplacement des ascenseurs, de parties du revêtement extérieur, des fenêtres, des systèmes électriques et des balcons du bâtiment, y compris les rampes.

La première flèche de la **figure 15** correspond aux dépenses incluses dans la première tranche de 30 ans couverte par les études de fonds de réserve, comme l'exige la *Loi de 1998 sur les condominiums*. L'augmentation des principales dépenses lors des années postérieures à la 30^e année n'est pas prise en compte dans la période de 30 ans couverte par l'étude du fonds de réserve.

Tous les trois ans, l'étude du fonds de réserve de l'immeuble A doit faire l'objet d'une mise à jour. Même après plusieurs années et une autre étude ou même plus, il peut arriver que le conseil d'administration de cette association ainsi que les propriétaires ne soient toujours pas au courant qu'ils ont versé des contributions insuffisantes à leur fonds de réserve. Tous les trois ans, avec la nouvelle étude du fonds de réserve, les années où les coûts au titre des réparations et des remplacements sont relativement bas seront remplacées par des années où ces coûts sont plus élevés. Ainsi, dans le cas de la période correspondant à la troisième flèche, si l'évaluation des dépenses dans le cadre de l'étude du fonds de réserve a porté sur un horizon de 30 ans, l'immeuble A devra faire des versements de rattrapage.

Les frais de copropriété augmenteront de façon plus marquée que si les propriétaires avaient payé dès le moment de l'enregistrement des frais établis en fonction du calcul du fonds de réserve sur un horizon budgétaire de 45 ou 60 ans.

Les spécialistes des études de fonds de réserve que nous avons consultés ont indiqué que le fait de porter l'horizon budgétaire à 45 ou à 60 ans permettrait d'inclure la plupart des postes dont les coûts sont élevés. De cette manière, le coût de l'entretien de l'immeuble en copropriété serait réparti de façon plus équitable entre les propriétaires actuels et futurs des parties privatives.

L'une des modifications apportées à la Loi par suite de l'examen de 2012-2013 permettrait entre autres au gouvernement d'établir des règlements précisant ce qui consiste une capitalisation adéquate des fonds de réserve. Selon les documents de planification du Ministère concernant cette modification, le gouvernement pourrait ainsi établir par règlement la manière dont un conseil d'administration devrait constituer un fonds de réserve adéquatement capitalisé. Un tel fonds n'exigerait pas de hausse subséquente des contributions, exception faite d'une indexation fondée sur le taux d'inflation, avant la prochaine étude du fonds de réserve. Au moment de l'examen, le Ministère estimait que cette mesure empêcherait les associations condominiales de transférer intentionnellement aux propriétaires futurs le fardeau associé à l'entretien des immeubles. Il a sollicité d'autres commentaires sur toute la question des fonds de réserve en 2020, mais il n'a pris aucune décision concernant la mise en application des modifications.

Le Bureau a constaté que les acquéreurs potentiels et les futurs propriétaires de condominium membres de ces associations condominiales paieraient les frais de réparation et de remplacement des installations de l'immeuble dont ils n'ont pas eu la jouissance. Ils auraient aussi à payer des frais de copropriété plus élevés que la normale pour contrebalancer le sous-financement antérieur. Une telle situation se répercuterait aussi sur la valeur de revente des condominiums de ces associations. Lors de notre examen, nous avons notamment observé qu'un condominium situé dans la région du grand Toronto était mis en vente à un prix considérablement inférieur à sa valeur marchande. L'examen a permis d'apprendre que cela était attribuable au mauvais état de l'immeuble en copropriété, à un sous-financement marqué du fonds de réserve par le passé et à l'augmentation importante des contributions devant être versées par les propriétaires pour améliorer l'état de l'immeuble. Les anciens propriétaires n'avaient pas versé les contributions nécessaires pour

assurer l'entretien de l'immeuble. Les nouveaux propriétaires devraient donc assumer les coûts associés à la détérioration du bâtiment. De plus, un professionnel de l'immobilier nous a dit que les nouveaux acquéreurs de condominiums ne seraient pas en mesure de contracter d'emprunts hypothécaires en raison de la situation financière de l'immeuble et des obligations futures qu'ils devraient assumer.

RECOMMANDATION 3

Pour que les associations condominiales soient tenues de constituer des ressources suffisantes afin d'assurer l'entretien sûr et adéquat des condominiums, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait :

- faire en sorte que les études de fonds de réserve des immeubles en copropriété prennent en compte le coût des réparations et des travaux de remplacement sur un horizon de 45 à 60 ans, au lieu de 30;
- établir des seuils et définir la suffisance des fonds de réserve;
- collaborer avec l'Office ontarien du secteur des condominiums pour mener des activités de sensibilisation sur cet enjeu et communiquer des renseignements clairs et compréhensibles à ce sujet.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère reconnaît que les associations condominiales devraient constituer des ressources suffisantes pour assurer l'entretien sûr et adéquat de leur immeuble et de leurs actifs. Les recommandations de la vérificatrice générale serviront à orienter le gouvernement dans les éléments à prendre en considération.

Ces recommandations exigeraient l'élaboration de projets de loi et de règlement, ce qui nécessiterait des consultations publiques afin d'évaluer les répercussions, notamment en ce qui concerne les coûts supplémentaires potentiels pour les propriétaires de condominiums.

Comme mentionné à la **recommandation 1**, les modifications de la *Loi de 1998 sur les condominiums* se rapportant à un guide sur les condominiums ont récemment été promulguées. Par conséquent, l'OOSC devra publier, d'ici le 1^{er} janvier 2021, un guide sur les condominiums qui comprendra des renseignements sur les fonds de réserve et un avertissement général indiquant que les dépenses courantes pourraient augmenter au fil du temps, afin de mieux informer les acquéreurs.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS

L'OOSC collaborera avec le Ministère pour sensibiliser les associations condominiales à l'importance de constituer des ressources suffisantes afin d'assurer l'entretien sûr et adéquat de leurs condominiums en communiquant des renseignements clairs et compréhensibles à ce sujet. Pour ce faire, les associations devront tenir compte de la meilleure approche et du délai pour estimer les fonds de réserve.

4.1.4 Les acquéreurs de condominiums risquent de payer des frais plus élevés que prévu lorsque le montant des contributions initiales au fonds de réserve est trop bas

Notre audit a révélé que les acquéreurs de condominiums neufs risquent aussi de faire face à des hausses de frais plus fortes que prévu parce que les fonds de réserve ont été sous-financés au départ. La Loi prévoit que les contributions initiales au fonds de réserve (comme indiqué dans le budget du promoteur) doivent correspondre au plus élevé des montants suivants : 1) un montant qui serait suffisant dans des limites raisonnables et 2) 10 % des dépenses communes estimatives, à l'exclusion des sommes dans le fonds de réserve.

Les fournisseurs d'études de fonds de réserve que nous avons consultés ont reconnu que la plupart des promoteurs tiennent compte uniquement de la deuxième option pour calculer les contributions au fonds de réserve, ce qui donne lieu à un sous-financement et à sous-estimer les frais auprès d'acquéreurs éventuels de condominiums. Selon les spécialistes que nous avons rencontrés, toute estimation raisonnable du fonds de réserve aux fins du budget initial sera toujours de beaucoup supérieure à 10 % des dépenses communes. À notre avis, cela dénote une inobservation généralisée de la législation. Un promoteur qui fait une déclaration trompeuse commet une infraction à la Loi, mais le gouvernement n'a jamais intenté de poursuite contre un promoteur pour une telle infraction, ainsi que cela est commenté à la section 4.5.2. L'OOSC n'a pas le mandat de prendre des mesures d'exécution à l'égard de cette infraction à la Loi.

Dans le cadre de notre sondage auprès des associations condominiales, 72 % de celles ayant répondu à la question sur le sujet ont dit que les promoteurs établissaient un fonds de réserve correspondant à 10 % des dépenses communes. En outre, 14 % des conseils ont indiqué que les promoteurs utilisaient une proportion se situant entre 13 % et 20 % des dépenses communes estimatives pour déterminer les contributions au fonds de réserve. Les autres associations (14 %) n'ont pas précisé le montant des contributions au fonds de réserve ayant été estimé par le promoteur. Par conséquent, les acquéreurs de condominiums neufs risquent vraisemblablement d'assumer des contributions accrues au fonds de réserve et de verser des quotes-parts spéciales dans les années qui suivent l'achat de leur condominium. Comme mentionné à la **section 4.1.3**, dans la plupart des immeubles en copropriété que nous avons examinés, il a été nécessaire de hausser substantiellement les contributions aux fonds de réserve.

Nous avons relevé un cas où le promoteur avait fixé le montant total des contributions annuelles au fonds de réserve à 200 000 \$. Cela représentait

15 % des dépenses de fonctionnement prévues au budget, ce qui est supérieur à la proportion de 10 % utilisée dans le budget de la plupart des autres immeubles en copropriété examinés. Néanmoins, si les contributions étaient maintenues à ce montant (et si les contributions et les dépenses n'étaient pas indexées en fonction de l'inflation aux fins de comparaison), les contributions totales au fonds de réserve pendant 60 ans (période comprenant les premières années où les coûts sont peu élevés, mais aussi les années où des dépenses importantes devront être engagées) ne représenteraient qu'environ 18 % de la somme totale nécessaire pour effectuer les réparations majeures et les travaux de remplacement, ce qui entraînerait un déficit de 82 %. Par conséquent, les contributions au fonds de réserve de cet immeuble en copropriété ont dû faire l'objet de hausses importantes au cours des années après son enregistrement. Après 6 années de hausses, chaque propriétaire devra verser 2 400 \$ de plus par année au titre des frais de copropriété pour les contributions au fonds de réserve, ce qui est 4 fois plus élevé que le montant annuel initial de 600 \$ figurant au budget du constructeur.

Des représentants du secteur ont proposé au gouvernement d'étayer, par une étude préliminaire du fonds de réserve, le budget initial du promoteur lié au fonds de réserve. Cela permettrait de constituer des fonds de réserve plus viables, car ils ne seraient pas établis de manière arbitraire en fonction des dépenses de fonctionnement – qui, selon les spécialistes, n'ont aucun lien avec le coût des réparations et des travaux de remplacement pendant la durée de vie d'un immeuble –, mais seraient plutôt fondés sur les besoins réels ou un montant qui devrait suffire dans des limites raisonnables. Toutefois, la Loi n'impose pas de telle exigence afin de protéger les acquéreurs de condominiums neufs. À notre connaissance, il n'y a aucune administration canadienne où une exigence de ce genre soit en vigueur. Cela dit, compte tenu de la place très importante qu'occupent les condominiums sur le marché ontarien du logement, on peut raisonnablement s'attendre à

ce que l'Ontario joue un rôle de chef de file dans la protection des acquéreurs de condominiums neufs.

RECOMMANDATION 4

Dans le but d'assurer dès le départ une capitalisation suffisante des fonds de réserve et de garantir que les frais de copropriété sont suffisants pour répondre aux besoins à long terme liés aux réparations et aux travaux de remplacement et pour éviter aux propriétaires de condominiums de faire face à des problèmes financiers imprévus, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait envisager d'empêcher les promoteurs de faire correspondre les contributions au fonds de réserve à 10 % des dépenses de fonctionnement et exiger plutôt que ces contributions reposent sur une étude de fonds de réserve effectuée par un tiers.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient que les associations condominiales devraient capitaliser suffisamment les fonds de réserve. Les recommandations de la vérificatrice générale serviront à orienter le gouvernement dans les éléments à prendre en considération.

Cette recommandation exigerait l'élaboration de projets de loi et de règlement, ce qui nécessiterait des consultations publiques afin d'évaluer les répercussions, y compris sur l'offre de logements ou les coûts potentiels pour les propriétaires de condominiums.

4.2 Gestion des condominiums

4.2.1 Des centaines de personnes et d'entreprises non autorisées fournissent des services de gestion des condominiums

Nous avons recensé, en février 2020, 316 personnes et 156 entreprises (sur un total de 472) qui n'étaient pas autorisées à fournir des services de gestion de condominiums, mais qui figuraient dans le registre public de l'OOSC à titre de fournisseurs de services de gestion de condominiums auprès de 713 associations condominiales. Comme le montre la **figure 16**, qui indique le nombre de personnes et d'entreprises non autorisées qui fournissent des services de gestion de condominiums, 64 % des 713 associations condominiales auxquelles elles étaient associées étaient de taille importante, comptant plus de 20 logements en copropriété chacune et représentant plus de 44 000 logements au total.

En vertu de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, les administrateurs d'associations condominiales sont autorisés à gérer eux-mêmes leur association sans avoir à être titulaires de permis, pourvu qu'ils ne soient pas rémunérés pour la prestation des services de gestion de condominiums. Nous avons noté que près de 40 % des 316 personnes non autorisées étaient également inscrites à titre d'administrateurs en exercice d'associations condominiales.

Cependant, l'OORGC ne vérifie pas si ces personnes, qui sont inscrites à titre d'administrateurs en exercice, sont rémunérées pour fournir des services de gestion de condominiums; l'exercice de cette fonction exige un permis.

Le Bureau a constaté que l'OORGC n'identifie pas de façon proactive les personnes et les entreprises non autorisées qui sont inscrites à

Figure 16 : Associations condominiales associées à des personnes ou entreprises non autorisées, classées par nombre de logements, février 2020

Source des données : Office ontarien du secteur des condominiums

	Associations condominiales		
Nombre de condominiums	N ^{bre}	%	
1 à 20	256	36	
21 à 50	224	31	
51 à 100	113	16	
101 à 300	96	13	
301 à 731	24	4	
Total	713	100	

Notes : La zone ombrée montre que 64 % des 713 associations condominiales étaient de grande taille, comptant chacune plus de 20 condominiums.

son registre public à titre de gestionnaires de condominiums. Une telle vérification pourrait débuter par une contre-vérification annuelle de ses données avec les renseignements déclarés par les associations condominiales à l'OOSC. Nous avons constaté que la *Loi de 1998 sur les condominiums* et la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* permettent aux deux offices de s'échanger des renseignements dans l'exercice de leurs fonctions. En janvier 2019, les deux offices ont signé une entente précisant les renseignements requis, comme les noms des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums, ainsi que la manière et le moment de procéder à l'échange des renseignements.

Cela dit, malgré la législation et l'entente de partage de données, les deux offices ne disposent pas d'un processus pour contre-vérifier l'information qu'ils recueillent et repérer les anomalies – p. ex. des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums sans permis – et faire enquête à leur sujet. L'OORGC a commencé à faire le suivi de ces divergences après que le Bureau a porté cette situation à son attention.

Les conseils d'administration d'associations condominiales délèguent bon nombre de leurs responsabilités aux gestionnaires et aux entreprises de gestion de condominiums. Il est donc essentiel que ces personnes remplissent les exigences relatives à la formation, acquièrent de l'expérience et reçoivent la supervision requise pour être titulaires de permis. Les cours suivis en vue de l'obtention d'un permis couvrent des domaines comme le droit des condominiums, la gestion des bâtiments, la planification financière destinée aux gestionnaires de condominiums, l'administration des condominiums et les relations humaines. Les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums autorisés doivent aussi se conformer à différentes exigences législatives (annexe 3) et à un code d'éthique, ce qui procure un degré de sécurité accrue aux associations condominiales.

Nous avons examiné un échantillon de 50 gestionnaires et entreprises de gestion de condominiums et communiqué avec les conseils qui font appel à leurs services pour confirmer s'ils offraient des services de gestion immobilière sans être titulaires de permis. Le taux de réponse des conseils a été de 74 %. Nous avons ainsi appris que 30 des 50 gestionnaires et entreprises de gestion de condominiums (60 %) n'avaient pas de permis et que 26 d'entre eux fournissaient encore des services de gestion en août 2020. Nous n'avons pu confirmer, à partir de l'information dont nous disposions, si les 30 gestionnaires et entreprises de gestion étaient rémunérés pour leurs services de gestion immobilière. Donc, l'OORGC devrait examiner plus à fond ces gestionnaires et entreprises.

Nous avons également effectué une recherche sur les 156 entreprises de gestion non autorisées et constaté que 59 d'entre elles (38 %) annonçaient qu'elles offraient des services de gestion immobilière, y compris de biens résidentiels, commerciaux ou locatifs, dans le but de trouver des clients.

RECOMMANDATION 5

Pour faire en sorte que seuls des titulaires de permis valides fournissent des services de gestion de condominiums, comme l'exige la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums devrait collaborer avec l'Office ontarien du secteur des condominiums pour :

- échanger régulièrement les données sur les gestionnaires immobiliers et les entreprises de gestion immobilière recueillies par les deux offices;
- procéder au rapprochement des données et confirmer que celles-ci sont complètes et exactes;

- savoir quels gestionnaires immobiliers et entreprises de gestion immobilière ne sont pas autorisé;
- faire un suivi auprès des conseils d'administration d'associations condominiales qui font appel à des gestionnaires et entreprises non autorisés afin de savoir s'ils fournissent des services sans permis et s'ils reçoivent une rémunération en contrepartie, et prendre les mesures d'application appropriées en vertu de la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DE RÉGLEMENTATION DE LA GESTION DES CONDOMINIUMS

L'OORGC appuie la recommandation. Il a commencé à enquêter sur les divergences relevées par la vérificatrice générale et continuera d'examiner tous les cas où des personnes et des entreprises non autorisées figurent dans le registre de l'OOSC à titre de fournisseurs de services de gestion de condominiums.

Cet examen contribuera à améliorer la conformité aux exigences en matière de permis de la *Loi de 2015 sur les services de gestion des condominiums* ainsi que la qualité des données. L'OORGC communiquera de façon proactive avec les conseils d'administration de condominiums qui ont indiqué des personnes ou des entreprises non autorisées dans leurs rapports, et s'assurera que les services de gestion sont uniquement fournis par les titulaires de permis valides et ceux qui sont exemptés en vertu du Règlement 123/17.

RÉPONSE DE L'OFFICE DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS DE L'ONTARIO

L'OOSC souscrit à la recommandation. Il collabore avec l'OORGC pour mettre au point une solution technologique qui permettra

d'échanger des données sur les gestionnaires et les entreprises de gestion autorisés et non autorisés à mesure que leurs noms sont saisis dans la base de données de l'OOSC. Cela permettra de vérifier l'intégralité et l'exactitude des données sur les titulaires de permis qui sont fournies à l'OOSC lors du dépôt de rapports par chaque association condominiale et d'aviser ensuite l'OORGC.

4.2.2 L'OORGC a pris des mesures limitées pour près de la moitié des plaintes déposées par les propriétaires de notre échantillon

L'OORGC a reçu au total 1 500 plaintes entre avril 2018 et mars 2020. Bien qu'il résume les types de plaintes et le délai de traitement, il ne résume pas systématiquement les types de mesures prises et leurs résultats pour toutes les plaintes. Il a donc été incapable de confirmer que des mesures appropriées et cohérentes ont été prises pour régler les plaintes. De plus, l'OORGC n'a pas adopté de politique officielle afin de préciser les types de mesures à prendre selon la nature et l'objet des plaintes.

Nous avons examiné un échantillon aléatoire de 200 des 1 500 plaintes reçues et mené notre propre analyse des mesures prises par l'OORGC pour les traiter et de la façon dont elles ont été réglées. La **figure 17a** montre les 10 principaux motifs de plaintes que nous avons relevés dans notre analyse. Le Bureau a constaté que l'OORGC a traité 103 des 200 plaintes (51 %) de façon appropriée, mais il n'a pris aucune mesure ou des mesures limitées seulement à l'égard des 97 autres (49 %) (voir la figure 17b), ce qui tient à différentes raisons. Voici des exemples de mesures limitées prises par l'OORGC: 1) il n'a pas fait de suivi après qu'un plaignant n'a pas répondu à ses appels ou à ses courriels (28 % des plaintes); 2) il s'est contenté de transmettre au plaignant les renseignements fournis par le gestionnaire, puis il a clos le dossier trop rapidement avant de s'être assuré que les

Figure 17a : Dix principaux motifs, selon un échantillon de plaintes courantes reçues par l'Office de réglementation de la gestion des condominiums entre le 1er avril 2018 et le 31 mars 2020

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario à partir des données de l'OORGC

		Nombre de plaintes¹	% du total
1.	Mauvaise gestion des fonds	27	13
2.	Différends relatifs à des paiements	23	11
3.	Fuites et réparations à la suite d'inondations	22	11
4.	Autres réparations (p. ex. parties communes, absence d'eau chaude, éclairage,		
	infestation)	19	10
5.	Dossiers de l'association condominiale	19	10
6.	Élections au conseil d'administration (p. ex. processus et procurations)	15	8
7.	Décisions du conseil d'administration	15	8
8.	Allégations relatives à des particuliers fournissant des services de gestion de	10	
-	condominiums sans être titulaires de permis	12	6
9.	Sécurité (produits chimiques, électricité, monoxyde de carbone, incendies, etc.)	7	3
10.	Atteinte à la vie privée et à la confidentialité des renseignements des administrateurs ou		
	des propriétaires	6	3
	Autre ²	35	17
Tota		200	100

^{1.} Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario a examiné un échantillon de 200 des 1 500 plaintes reçues par l'Office de réglementation de la gestion des condominiums au cours de la période.

problèmes sous-jacents avaient été réglés (12 %). Certaines plaintes portaient sur des allégations graves, et nous avons noté que l'OORGC aurait dû en faire davantage pour régler le problème, par exemple en procédant à une inspection ou à une enquête approfondie sur la plainte. Comme le montre la figure 17a, de nombreuses plaintes ayant trait à des fuites et à des inondations (22) ainsi qu'à d'autres réparations ou interventions requises, notamment des infestations (19), n'étaient toujours pas réglées après plus de 12 mois. La figure 18 donne deux exemples précis où le Bureau a constaté que l'OORGC avait fermé le dossier trop rapidement avant de s'assurer que les problèmes sous-jacents aient été réglés.

L'OORGC a indiqué que puisque, dans certains de ces cas, les problèmes sous-jacents concernaient les conseils de condominiums, ces cas peuvent ne pas relever de sa compétence et il n'est donc pas autorisé à s'assurer que les problèmes sont réglés rapidement. À la **section 4.5.4**, il est également

expliqué qu'il est difficile pour les propriétaires de condominiums de savoir vers qui se tourner lorsqu'ils ont un problème.

L'OORGC a pour objectif de fournir une réponse à la totalité des plaintes dans les cinq jours suivant leur réception, et le Bureau a constaté qu'il a atteint cet objectif. Par contre, il n'a pas fixé de cible en ce qui concerne le règlement des plaintes (cette question est examinée en détail à la section 4.7.1). Le délai moyen entre la date de présentation et la clôture des 200 plaintes dans notre échantillon était de 62 jours. Nous avons toutefois noté que parce que l'OORGC a clos trop rapidement de nombreux dossiers sans confirmer qu'ils avaient été réglés, les propriétaires de condominiums pourraient être aux prises avec des problèmes pendant une période prolongée, comme le montre l'exemple 1 à la figure 18.

^{2.} La catégorie Autre comprend des motifs comme les odeurs, la conduite du gestionnaire immobilier et la fréquence des assemblées du conseil.

Figure 17b : Résumé des résultats des mesures prises par l'Office de réglementation de la gestion des condominiums selon un échantillon de 200 plaintes* reçues entre le 1er avril 2018 et le 31 mars 2020

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario à partir des données de l'OORGC

	N ^{bre}	%
Mesures appropriées prises pour les raisons suivantes :		
La plainte ne relevait pas de la compétence de l'Office de réglementation.	32	16
L'Office de réglementation a interrogé le plaignant et le gestionnaire, et il a conclu que le gestionnaire n'était pas fautif.	27	14
L'Office de réglementation a interrogé le plaignant et le gestionnaire, a conclu que le gestionnaire était fautif et lui a rappelé ses obligations ou lui a dit de prendre des mesures pour corriger la situation.	25	12
Le plaignant a réglé le problème par ses propres moyens, de sorte qu'aucune autre mesure n'était nécessaire.	10	5
La plainte a fait l'objet d'un renvoi pour inspection ou enquête.	9	4
Total partiel	103	51
Aucune mesure n'a été prise, ou seulement des mesures limitées, pour les raisons suivantes	:	
Le plaignant n'a pas répondu à l'appel ou au courriel de l'Office de réglementation.	56	28
L'Office de réglementation a interrogé le plaignant et le gestionnaire, mais il a seulement transmis au plaignant les renseignements mis à jour qui ont été fournis par le gestionnaire.	26	12
La documentation disponible ne permettait pas de savoir quelles mesures avaient été prises.	9	5
Le plaignant n'a pas pu fournir les éléments de preuve demandés par l'Office de réglementation.	3	2
Le plaignant souhaitait demeurer anonyme.	3	2
Total partiel	97	49
Total	200	100

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario a examiné un échantillon de 200 des 1 500 plaintes reçues par l'Office de réglementation au cours de la période.

RECOMMANDATION 6

Pour faciliter le règlement approprié et rapide des problèmes signalés par les propriétaires de condominiums, l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums devrait :

- surveiller et consigner les mesures prises et les résultats obtenus à l'égard de toutes les plaintes, et produire des résumés périodiques aux fins d'examen par la direction;
- établir une politique officielle qui définit le type de mesures à prendre selon la nature des plaintes et des problèmes sous-jacents.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DE RÉGLEMENTATION DE LA GESTION DES CONDOMINIUMS

L'OORGC accueille favorablement la recommandation. Il entend améliorer la méthode employée pour faire un suivi des plaintes et en rendre compte, y compris les mesures prises et les résultats de l'ensemble des plaintes. Il élaborera aussi une politique officielle pour définir le type de mesures à prendre à l'égard de types particuliers de plaintes.

Figure 18 : Exemples de plaintes de propriétaires closes par l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums avant de régler les problèmes sous-jacents

Source des données : Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Exemple 1

En mars 2019, une propriétaire de condominium a déposé une plainte auprès de l'Office de réglementation concernant une infestation de pigeons, depuis juillet 2018, dans le toit de son condominium. L'Office de réglementation a clos la plainte après avoir communiqué avec le gestionnaire de l'immeuble, qui s'est engagé à donner suite à la plainte. Au bout de quatre mois, la propriétaire a présenté une nouvelle plainte à l'Office de réglementation. Là encore, l'Office a clos la plainte après avoir communiqué avec le gestionnaire de condominiums et avoir fait savoir à la plaignante que ce dernier prenait encore des mesures pour corriger la situation. En août 2020, aucune inspection n'avait été effectuée, et l'Office ne disposait d'aucun renseignement permettant de confirmer que le problème avait été réglé.

Exemple 2

Un plaignant a allégué que le gestionnaire de l'immeuble travaillait avec le conseil d'administration pour adopter un règlement en vue d'emprunter 1,6 million de dollars, sans cependant tenir d'assemblée des propriétaires et recueillir 51 % des voix, comme l'exige la *Loi de 1998 sur les condominiums*. Le plaignant a ajouté que des dépenses de 7 000 \$ avaient déjà été engagées en vue de l'obtention de l'emprunt. L'Office de réglementation a communiqué avec le plaignant pour obtenir plus de renseignements et l'a informé que, dans le cadre de la procédure de plainte, il devrait divulguer l'auteur de la plainte au gestionnaire de l'immeuble. Le plaignant n'était pas d'accord, parce qu'il habitait dans le même immeuble que le gestionnaire, et il a retiré sa plainte. Les dossiers de l'Office de réglementation indiquent qu'il a par la suite clos la plainte sans faire d'enquête sur les allégations.

4.2.3 L'OORGC a inspecté moins de 1 % des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums autorisés

Le Bureau a constaté que les travaux d'inspection de l'OORGC étaient surtout de nature réactive en fonction des plaintes reçues. L'OORGC n'a pas dressé de plan pour effectuer des inspections proactives afin d'exercer une surveillance et d'évaluer si les gestionnaires et les entreprises de gestion se conforment aux exigences principales de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* et de son règlement d'application.

Depuis sa création en novembre 2017 et jusqu'au 30 mars 2020, l'OORGC a inspecté moins de 1 % de l'ensemble des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums en Ontario.

Seulement 14 gestionnaires de condominiums autorisés (sur 3 242) et 4 entreprises de gestion de condominiums autorisé (sur 410) ont été inspectés au cours de cette période. Nous avons noté que les inspections effectuées avaient été amorcées à la suite de plaintes multiples contenant un large éventail d'allégations, comme le défaut de

paiement de factures, le vol de fonds, la sollicitation inappropriée de procurations et le défaut de fournir des documents en temps utile. Même dans ces cas, les mesures d'inspection de l'OORGC étaient essentiellement limitées.

L'OORGC n'a pas mené d'inspection approfondie dans chaque cas pour déterminer si les gestionnaires et les entreprises de gestion visés se conformaient à d'autres exigences clés de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (voir l'annexe 3). Ces exigences ont trait entre autres à la gestion des contrats, à la divulgation des intérêts, à la tenue de dossiers et à la communication de renseignements à l'Office de réglementation lorsqu'il y a un changement lié aux fonctions auprès d'une association condominiale ou d'une entreprise de gestion. De plus, l'OORGC n'a pas effectué d'inspection auprès d'autres gestionnaires ou entreprises pour lesquels il n'avait pas reçu de plaintes.

Étant donné que seulement 38 % des 903 répondants au sondage auprès des propriétaires connaissaient l'OORGC, nous estimons que son approche d'inspection réactive actuelle n'est pas suffisante pour assurer la conformité à la Loi et protéger adéquatement les conseils d'administration et les propriétaires de condominiums. Par ailleurs, 57 % des conseils qui ont répondu au sondage ont dit avoir éprouvé des problèmes avec leurs gestionnaires de condominiums, dont 44 % qui ont déclaré que ces problèmes étaient liés à la qualité et à la rapidité des services.

Nous avons constaté que l'OORGC n'utilise pas de liste de contrôle pour les inspections. Par contraste, un autre organisme d'application, l'Office ontarien des services funéraires et cimetières, dispose d'une liste de contrôle pour les inspections, qui énonce les principales exigences législatives que les titulaires de permis doivent respecter. Les inspecteurs de l'Office des services funéraires utilisent cette liste de contrôle pour effectuer des inspections détaillées auprès des titulaires de permis, par opposition à des inspections se limitant aux points particuliers soulevés dans les plaintes.

Dans son rapport annuel 2018-2019, l'OORGC indiquait qu'il prévoyait de mettre en oeuvre des approches axées sur le risque pour mener des inspections, afin de dégager et d'analyser les tendances statistiques qui lui permettraient de déterminer les situations où une inspection proactive pourrait être justifiée. Nous avons toutefois noté que le 31 août 2020, aucun plan d'inspection proactive fondé sur le risque n'avait été élaboré. Nous n'avons pas non plus trouvé d'analyses ou d'examens des tendances statistiques effectués pour étayer des décisions d'inspection passées, actuelles ou futures.

RECOMMANDATION 7

Pour exercer une surveillance et confirmer que les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums se conforment aux exigences principales de la *Loi de 2015 sur les* services de gestion de condominiums et de son règlement d'application, l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums devrait :

- élaborer et utiliser une liste de contrôle afin d'effectuer des inspections détaillées auprès des gestionnaires immobiliers et des entreprises de gestion immobilière, plutôt que de se limiter aux problèmes faisant l'objet d'une plainte;
- élaborer un plan d'inspection proactive visant certains gestionnaires immobiliers et certaines entreprises de gestion immobilières en fonction d'un cadre fondé sur le risque qui tient compte des résultats des inspections, des types de manquements, des tendances statistiques et d'autres facteurs de risque;
- mener régulièrement des inspections proactives et prendre au besoin des mesures disciplinaires appropriées.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DE RÉGLEMENTATION DE LA GESTION DES CONDOMINIUMS

L'OORGC souscrit à l'esprit de la recommandation. Il élaborera des listes de vérification et des processus pour appuyer les inspections afin d'assurer la conformité à des dispositions particulières de la *Loi de 2015 sur les services de gestion des condominiums*, notamment :

- Article 48: l'exigence que les titulaires de permis aient conclu un contrat en règle, y compris toutes les déclarations exigées, avec les condominiums auxquels ils fournissent des services de gestion;
- Article 52: l'obligation pour les titulaires de permis de divulguer, comme il se doit, tout intérêt direct ou indirect sur un contrat ou une opération existant ou projeté auquel une association condominiale est partie;
- Article 53 : l'exigence que les titulaires de permis ne sollicitent que les actes désignant un fondé de pouvoir pour une assemblée des

- propriétaires conformément à la Loi et aux exigences prescrites;
- Article 54: l'obligation de transférer dans le délai prescrit les documents et dossiers à un client à la résiliation d'un contrat.

De plus, l'OORGC élaborera une politique relative aux inspections proactives visant certains gestionnaires et entreprises de gestion de condominiums qui sera fondée sur un cadre axé sur le risque, et prendra les mesures appropriées au besoin.

4.3 Conseil d'administration des associations condominiales

4.3.1 Plus de 6 000 administrateurs non admissibles siègent encore à des conseils d'administration

Les administrateurs d'associations condominiales remplissent ce rôle de façon bénévole et ne possèdent pas nécessairement toutes les compétences et connaissances requises pour exercer une surveillance adéquate des millions de dollars qu'une association condominiale doit gérer. C'est pourquoi, depuis le 1^{er} novembre 2017, la Loi de 1998 sur les condominiums porte que les administrateurs doivent suivre la formation prescrite, offerte gratuitement, sur la gouvernance, les rôles et les responsabilités et sur différents thèmes liés à la gestion des condominiums, et ce, dans les six mois suivant la date de leur nomination, de leur élection ou de leur réélection. L'OOSC offre cette formation au moyen d'un système en ligne.

Selon l'information dont dispose le Bureau, nous avons remarqué qu'environ 6 420 administrateurs (17 % des 37 568 administrateurs en exercice le 30 avril 2020) n'avaient pas suivi la formation dans le délai prescrit. Ils n'étaient donc plus admissibles à exercer les fonctions d'administrateur le 30 avril 2020. En ce qui concerne les près de 6 420 administrateurs :

- L'OOSC n'a pas fait de suivi auprès de 20 % d'entre eux (environ 1 280) et ne les a pas avisés qu'ils n'étaient plus admissibles à siéger au conseil d'administration. Il a expliqué qu'il n'effectuait pas de suivi pour vérifier si les administrateurs n'ayant pas ouvert de compte pour accéder au programme de formation dans le système de formation en ligne avaient achevé la formation.
- Les autres administrateurs (5 140 ou 80 %) avaient participé au programme de formation en ligne, sans cependant l'avoir terminé dans les délais prescrits. L'OOSC a envoyé un courriel à environ 3 080 administrateurs et à leur conseil d'administration pour les informer que ces derniers n'étaient pas admissibles à remplir ce rôle. Toutefois, il n'a pas fait de suivi pour savoir si ces administrateurs avaient laissé leurs fonctions. Il nous a dit qu'il n'avait pas envoyé de courriel aux quelque 2 060 autres administrateurs et à leur conseil d'administration parce qu'il n'y était pas tenu en vertu de la Loi. Il a précisé que les courriels avaient été envoyés par courtoisie seulement.

Dans l'ensemble, le Bureau a constaté que l'OOSC n'avait pas informé environ 3 340 administrateurs (1 280, plus les 2 060) ou un peu plus de la moitié (52 % des près de 6 420) de ces administrateurs et leur conseil d'administration de la non-admissibilité de ces personnes à continuer d'offrir des services.

Puisqu'ils n'avaient pas suivi la formation requise, il se peut que les 6 420 administrateurs ne possèdent pas les compétences requises pour s'acquitter comme il se doit de leurs rôles et responsabilités, p. ex. la surveillance de la gestion des frais de copropriété et la prise de décisions concernant le fonds de réserve.

Le Ministère a rejeté la demande de l'OOSC de signaler publiquement les administrateurs non admissibles ou d'informer leur conseil d'administration

Nous avons aussi constaté que l'OOSC n'a pas le pouvoir réglementaire requis pour inscrire, dans son registre public, les noms des près de 6 420 administrateurs non admissibles qui siègent encore à un conseil d'administration ou d'informer ce dernier. L'OOSC nous a dit avoir demandé au Ministère, en janvier 2018, de modifier le règlement qui régit la publication de renseignements dans son registre public afin de signaler les administrateurs non admissibles. Toutefois, le Ministère a rejeté cette demande au motif que les propriétaires de condominiums ont le droit de présenter des demandes officielles de documents à leur association condominiale concernant la formation des administrateurs, et qu'ils peuvent au besoin faire un suivi en présentant une demande au Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums. Le Ministère a également informé l'OOSC que [traduction] « la divulgation de renseignements dans le registre à propos de la conformité aux exigences de formation peut laisser croire que l'Office va assurer l'exécution des nouvelles règles en matière de formation [c.-à-d. les règles instaurées en novembre 2017] ».

De plus, nous avons remarqué que le Ministère avait envoyé une lettre à l'OOSC en janvier 2020 pour lui demander de cesser d'aviser les administrateurs non admissibles ou leur conseil de leur exclusion, car le gouvernement ne lui avait pas délégué cette responsabilité.

Toutefois nous avons conclu que le pouvoir de l'OOSC devrait être élargi pour lui permettre d'exiger que les administrateurs non admissibles (disqualifiés) cessent d'agir à titre d'administrateurs dans le but de protéger l'intérêt public et de promouvoir le principe d'assurer une communauté condominiale équitable, sécuritaire et informée.

RECOMMANDATION 8

Pour mieux informer les conseils d'administration de l'exercice de leurs fonctions et accroître la conformité à l'exigence de formation prévue par la *Loi de 1998 sur les*

condominiums, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait élargir et renforcer les rôles et les responsabilités de l'Office ontarien du secteur des condominiums liés à la surveillance de la formation des administrateurs, dans le but de protéger l'intérêt public et de promouvoir le principe d'assurer une communauté condominiale équitable, sécuritaire et informée. Il devrait plus particulièrement :

- autoriser l'Office à publier des renseignements au sujet des administrateurs individuels qui n'ont pas suivi la formation obligatoire dans les délais prescrits;
- exiger que les personnes non admissibles cessent d'agir à titre d'administrateurs au sein de leur conseil d'administration.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère reconnaît qu'il est important que les administrateurs de condominiums se conforment à l'exigence de formation obligatoire. Les recommandations de la vérificatrice générale serviront à orienter le gouvernement dans les éléments à prendre en considération. La recommandation exigerait l'élaboration de projets de loi et de règlement, ce qui nécessiterait des consultations publiques afin d'évaluer les répercussions. En outre, elle pourrait avoir une incidence sur le principe de l'autogouvernance des associations condominiales.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS

L'OOSC souscrit à la recommandation. Il collaborera avec le Ministère pour identifier les administrateurs qui n'ont pas satisfait à l'exigence de formation obligatoire dans les délais prescrits et pour publier leurs noms. Il exigera également que ces administrateurs cessent de siéger aux conseils d'administration de condominiums.

4.3.2 Les administrateurs peuvent suivre la formation obligatoire en ligne sans lire les documents de formation

Nous avons noté que le programme de formation obligatoire en ligne offert aux membres des conseils d'administration par l'OOSC peut être suivi entièrement en aussi peu que 15 minutes si l'on se contente de cliquer sur les pages des 21 sujets abordés dans le cadre du programme sans les lire – en principe, il faut prévoir 15 minutes pour chaque sujet. Cela signifie que les administrateurs peuvent « suivre » la formation sans même lire son contenu.

L'OOSC ne fait pas de suivi ni d'analyse des données accessibles sur le temps consacré à la formation. D'après nos analyses, 6 012 (26 %) des quelque 22 700 administrateurs siégeant au conseil d'administration d'associations condominiales qui ont suivi le programme de formation en ligne ont terminé la formation en moins de 3 heures, alors que cela devrait normalement exiger entre 3 et 6 heures. En outre, environ 1 600 administrateurs (7%) ont pris moins d'une heure pour terminer le programme. Si les administrateurs ne consacrent pas suffisamment de temps à l'examen du contenu et à l'acquisition de connaissances pour pouvoir gérer les obligations et les finances de l'association condominiale, ils pourraient ne pas posséder le savoir requis pour s'acquitter de leurs fonctions et de leurs obligations.

Lors de l'examen de la *Loi de 1998* sur les condominiums en 2012-2013, les communautés de condominiums ont fait état des problèmes découlant du fait que des personnes inexpérimentées siègent aux conseils d'administration d'associations condominiales. Les mesures relatives à la formation des administrateurs ont justement été mises en oeuvre pour régler ce genre de problème. Il est donc important que l'OOSC veille à ce que les administrateurs suivent une formation adéquate et possèdent une compréhension approfondie

des questions à prendre en considération dans la gestion de leur association condominiale.

Nous avons également examiné le temps d'étude requis pour les différents sujets du programme de formation et constaté qu'au moins 50 % des 22 700 administrateurs ont pris entre 0 et 10 minutes pour terminer la majorité des sujets (12 sur 21), alors que le temps nécessaire pour chaque sujet se situe en principe entre 10 et 20 minutes. Les administrateurs ont notamment consacré moins de temps que prévu à des sujets complexes auxquels sont associés des risques de fraude ou de mauvaise gestion ou qui ont trait aux réparations et à l'entretien ainsi qu'aux processus d'approvisionnement.

En mars 2020, le taux de satisfaction des administrateurs à l'égard de la formation s'établissait à 87 % selon les résultats du sondage de l'OOSC qui est mené après la formation. Les administrateurs ont déclaré qu'ils avaient appris de nouvelles choses et qu'ils recommanderaient la formation à d'autres personnes. Lors de notre sondage auprès des conseils d'administration, 79 % des répondants ont dit être satisfaits des documents de formation. Toutefois, 42 % ont indiqué qu'ils aimeraient recevoir plus de formation sur les 5 sujets suivants : la supervision des gestionnaires de condominiums (25 %); les pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement (23 %), en matière de gouvernance du conseil d'administration (21 %) et en matière de gestion des enjeux et des problèmes (20 %); les questions financières, notamment le fonds de réserve, les budgets, les états financiers et les investissements (19 %). L'OOSC ne recueille pas de rétroaction auprès des administrateurs des associations condominiales à propos de sujets particuliers et il n'effectue pas d'évaluations régulières afin de savoir quels sujets devraient faire l'objet d'une formation approfondie en raison de leur complexité.

Nous avons examiné le matériel de formation sur les cinq principaux sujets et conclu que, même s'il constitue une bonne introduction à des concepts clés comme l'approvisionnement ainsi que l'interprétation des états financiers et d'autres renseignements, il ne présente pas d'applications pratiques de ces connaissances, comme des études de cas et des exemples concrets.

Par ailleurs, nous avons remarqué que, pendant la pandémie de COVID-19, l'OOSC a fourni des renseignements utiles sur son site Web, entre autres des lignes directrices pour prévenir la propagation du coronavirus dans les immeubles en copropriété. En revanche, le matériel de formation des administrateurs ne porte pas sur les plans de mesures d'urgence et la préparation aux épidémies ou aux pandémies afin que les administrateurs soient mieux outillés pour agir en cas d'urgence.

RECOMMANDATION 9

Pour que les membres des conseils d'administration soient mieux informés et possèdent des connaissances plus étendues afin de s'acquitter de leurs fonctions de gestion des associations condominiales et se conformer aux exigences de formation, l'Office ontarien du secteur des condominiums devrait :

- examiner et analyser les données relatives au temps que les administrateurs ont consacré pour terminer la formation, à la fois par sujet et pour le programme de formation dans son ensemble, afin de prendre des mesures pour empêcher qu'un participant fasse défiler les écrans sans lire leur contenu (p. ex. intégrer des questionnaires à remplir à la fin de chaque section pour s'assurer que le contenu a été lu et appris);
- recueillir chaque année les commentaires des administrateurs et des propriétaires de condominiums sur les améliorations à apporter au matériel de formation;
- examiner et améliorer chaque année les documents de formation des administrateurs:
- ajouter au matériel de formation une composante sur les plans de mesures d'urgence et la préparation en cas d'urgence,

de même que des études de cas et d'autres applications pratiques ayant trait à des sujets clés liés au fonctionnement et à la gestion des immeubles en copropriété.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS

L'OOSC souscrit à la recommandation et s'engage à prendre des mesures pour mieux informer et sensibiliser les administrateurs de condominiums concernant l'exercice de leurs responsabilités de gestion de leur association. Les mesures comprennent l'examen des données sur le temps requis pour terminer chaque module de formation et la détermination des améliorations à apporter au programme de formation des administrateurs. En plus du sondage sur la satisfaction qui est publié à la fin des modules de formation en ligne, l'OOSC s'engage à mener un sondage annuel afin de déterminer les domaines prioritaires pour lesquels fournir de la formation ou recueillir des renseignements supplémentaires.

4.3.3 Le registre public des associations condominiales ne fournit pas de renseignements exacts aux propriétaires de condominiums et ne renferme pas de renseignements clés

Nous avons constaté que le registre de l'OOSC contient des renseignements limités sur les administrateurs qui siègent aux conseils d'administration des associations condominiales, et que les propriétaires de condominiums pourraient vouloir y trouver des renseignements plus complets. De plus, certains renseignements clés sur les administrateurs n'étaient pas accessibles au public. Par exemple, les propriétaires de condominiums aimeraient savoir quand les administrateurs ont été élus ou réélus, s'ils ont été élus par les propriétaires de condominiums ou nommés par le conseil d'administration, quels sont leurs rôles au sein du

conseil, s'ils sont ou non propriétaires ou occupants dans l'immeuble, quel est le mandat de chacun des administrateurs et s'ils ont terminé la formation dans les délais prescrits. Pourtant; ils n'ont pas pleinement accès à ces renseignements.

De plus, l'information contenue dans le registre est organisée seulement par association condominiale, de sorte que seules ces dernières peuvent faire l'objet d'une recherche, et non les administrateurs. Par conséquent, les propriétaires de condominiums et les acquéreurs potentiels ne peuvent déterminer si les administrateurs siègent à de multiples conseils d'administration (section 4.3.4).

Nous avons aussi relevé un certain nombre d'incohérences et d'inexactitudes dans les noms des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums figurant dans le registre public tenu par l'OOSC. Les propriétaires de condominiums ne sont donc pas en mesure de déterminer si un gestionnaire de condominiums ou une entreprise de gestion dont le nom apparaît dans le registre est titulaire d'un permis valide pour fournir des services de gestion à leur association condominiale.

Au moment de notre audit, l'OOSC n'avait pas mené d'examen des données pour corriger les différences dans les noms des gestionnaires immobiliers et des entreprises de gestion immobilière. Nous avons remarqué par exemple de multiples variantes du nom de certaines entreprises de gestion, notamment 34 variantes pour une entreprise et 26 pour une autre, toutes deux étant d'importantes entreprises de gestion de condominiums au sein du secteur. Nous avons également relevé d'autres erreurs, par exemple la désignation inexacte d'un gestionnaire immobilier à titre d'« administrateur de l'Office du secteur des condominiums ». L'OOSC nous a dit que ces inexactitudes étaient principalement attribuables à des erreurs de saisie des données dans les rapports annuels produits par les administrateurs.

De plus, la personne qui cherche ne serait-ce que des renseignements de base dans le registre public doit entrer, et donc connaître, à tout le moins le numéro ou le nom commercial de l'association condominiale. En effet, la base de données ne permet pas de faire des recherches par adresse municipale. Cela constitue un premier obstacle lorsque l'on veut trouver des renseignements importants sur une association condominiale, parce que le numéro ou le nom commercial est moins connu et est moins facilement accessible que l'adresse municipale pour un membre du public et même parfois pour un propriétaire qui vit dans l'immeuble.

L'OOSC déclare vouloir fournir des renseignements « faciles à utiliser pour aider les propriétaires et les résidents à comprendre leurs droits et leurs responsabilités », et qu'il veut être une « source fiable » d'information axée sur la protection des consommateurs et sur le soutien de saines communautés de condominiums à l'échelle de l'Ontario. Nous avons toutefois observé que son registre public ne répond pas aux besoins de la communauté des condominiums comme il le devrait en lui fournissant des renseignements exacts, complets et utiles.

RECOMMANDATION 10

Afin de fournir des renseignements exacts, complets et utiles aux propriétaires de condominiums dans son registre public, l'Office ontarien du secteur des condominiums devrait collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour :

- permettre au public de chercher des renseignements pertinents en utilisant les adresses municipales des immeubles en copropriété ou des condominiums et les noms des administrateurs;
- recueillir des renseignements sur les administrateurs des associations condominiales et, notamment, indiquer si les administrateurs ont été élus par les propriétaires de condominiums ou nommés par le conseil d'administration, quels sont les rôles des administrateurs au sein du

- conseil et si les administrateurs sont ou non propriétaires ou occupants dans l'immeuble;
- examiner et vérifier régulièrement les renseignements fournis par les associations condominiales dans leurs déclarations annuelles, notamment les noms des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums autorisés;
- publier dans son registre les renseignements recueillis et vérifiés.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS

L'OOSC accepte la recommandation et collaborera avec le Ministère pour trouver des façons d'offrir d'autres options de recherche dans son registre public. Il s'engage à recueillir plus de renseignements sur les administrateurs de conseil d'administration de condominiums, notamment s'ils ont été élus par les propriétaires ou nommés par le conseil et si les administrateurs sont des propriétaires, des occupants ou des parties externes. L'OOSC recueille déjà de l'information sur les rôles des administrateurs au sein du conseil et publiera cette information à compter de janvier 2021.

4.3.4 L'information sur les intérêts des administrateurs siégeant à plusieurs conseils d'administration n'est pas assez transparente

Nous avons constaté que ni le Ministère ni l'OOSC ne recueillent les renseignements de base nécessaires sur les administrateurs et sur le type de leur association condominiale. Il y a 11 354 associations condominiales enregistrées en Ontario, mais ni le Ministère ni l'Office ne savent quelles sont les associations à vocation commerciale, résidentielle ou mixte (résidentielle et commerciale), ni non plus lesquelles sont la propriété exclusive d'investisseurs exploitant des entreprises de location. Ils ignorent donc

également quels administrateurs de quels conseils gèrent des immeubles en copropriété appartenant à des investisseurs, à combien de conseils un administrateur donné siège, et quel nombre de condominiums un administrateur possède. L'OOSC ne recueille pas non plus de renseignements pour déterminer le type de propriétaires faisant partie des associations condominiales, afin de savoir par exemple si les propriétaires sont des résidents, des investisseurs ou des exploitants commerciaux. Ces renseignements sont pourtant essentiels pour avoir un aperçu du secteur des condominiums de l'Ontario et de ses principaux intervenants, et ils pourraient servir à signaler aux propriétaires de condominiums et aux acquéreurs éventuels le risque que des membres d'un conseil d'administration ne représentent pas pleinement leurs intérêts en tant que résidents, mais servent plutôt leurs propres intérêts commerciaux en tant que propriétaires investisseurs. Ils sont en outre de première importance afin que le Ministère puisse surveiller le secteur des condominiums afin de protéger les intérêts de tous les propriétaires.

Notre recherche nous a permis d'apprendre que, au 31 mars 2020, 1 083 administrateurs siégeaient à plus d'un conseil d'administration (de 2 à plus de 30) (figure 19a). Ces administrateurs ont supervisé au total 2 162 associations condominiales et 210 163 condominiums en Ontario. Cela représente 19 % des 11 354 associations condominiales enregistrées en Ontario et 24 % des quelque 890 000 condominiums de la province.

Nous avons effectué un examen portant sur les 95 administrateurs qui siègent simultanément au conseil d'administration de cinq associations condominiales ou plus; nous avons pu apprendre grâce à nos propres recherches que 62 d'entre eux avaient des intérêts commerciaux dans des sociétés immobilières, des fiducies de placement immobilier, des sociétés de gestion d'actifs, des sociétés de gestion immobilière ou des entreprises de location (en ce sens qu'ils faisaient partie de la haute direction de ces entités ou travaillaient pour elles) (figure 19b). Il n'y avait aucune information

disponible sur 33 des 95 administrateurs visés par l'examen. Notre recherche n'a pas porté sur les 988 autres administrateurs siégeant simultanément à plus d'un conseil d'administration

Figure 19a: Nombre d'administrateurs siégeant à plus d'un conseil d'administration d'association condominiale

Source des données : Office ontarien du secteur des condominiums

N ^{bre} de conseils d'administration	Nibre all administrations
d'associations condominiales servis	N ^{bre} d'administrateurs siégeant à plus d'un conseil
2	833
3	118
4	37
5	21
6	12
7	14
8	4
9	4
10 à 19	28
20 à 29	6
30 et plus	6
Total	1 083

Notes : Le Bureau a effectué d'autres recherches au sujet des 95 administrateurs (zones ombrées) qui siègent à 5 conseils d'administration ou plus et les a répartis par secteur d'activité, comme le montre la figure 19b. (1 083 moins 95). Il se peut donc que certains de ces 988 administrateurs aient eu des intérêts commerciaux similaires; toutefois, nous n'avons pu le confirmer à partir des renseignements dont nous disposions.

En outre, nous avons constaté que dans 15 des 20 conseils d'administration de notre échantillon, la majorité des membres figuraient parmi les 62 administrateurs ayant des intérêts commerciaux. La figure 20 fait état de notre analyse de ces 20 conseils d'administration, sélectionnés à partir des résultats de notre examen des 62 administrateurs susmentionnés et des conseils d'administration auxquels ils siégeaient (figure 19b). Nous ne disposions d'aucun renseignement sur les cinq autres conseils d'administration.

Ainsi que cela est mentionné à la **section 2.3.1**, les intérêts des investisseurs et des propriétaires d'entreprises commerciales peuvent différer, et même aller à l'encontre, de ceux des propriétaires résidents. Les investisseurs et les propriétaires d'entreprises commerciales veulent d'abord obtenir à court ou à long terme un rendement financier raisonnable dans leur propre intérêt. Pour leur part, les propriétaires résidents veulent surtout vivre dans un endroit propre et sûr, moyennant des frais

Figure 19b : Administrateurs siégeant à cinq conseils d'administration d'associations condominiales ou plus, répartition par secteur

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

	Nombre d'administrateurs
Gestion de biens immobiliers/FPI* (instruments de placement)	26
Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (constructeurs et propriétaires)	17
Possession et gestion de biens immobiliers (propriétaires)	12
Service de gestion immobilière	4
Services consultatifs en immobilier	1
Courtage immobilier (agents immobiliers)	2
Administrateurs faisant partie des secteurs susmentionnés	62
Non déterminé	33
Total	95

^{*} Une fiducie de placement immobilier (FPI) est une entité qui possède, exploite ou finance des biens immobiliers producteurs de revenus. Les FPI sont des instruments de placement dans le cadre desquels les investisseurs peuvent placer des capitaux et toucher des dividendes sur des placements immobiliers sans avoir à acheter, gérer ou financer directement des biens immobiliers.

Figure 20 : Composition d'un échantillon de 20 conseils d'administration sélectionnés à partir de la figure 19b

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario à partir de renseignements provenant de l'Office ontarien du secteur des condominiums et d'autres sources

Condo- minium ¹	Nombre de condo- miniums	Nombre d'admi- nistrateurs	Secteur	Majorité des administrateurs représentant le secteur
1	360	3	Placement immobilier (sociétés de gestion d'actifs, fiducies de revenu)	Oui
2	201	3	Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (location)	Oui
3	119	2 ²	Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (location)	Non déterminé
4	119	3	Placement immobilier (sociétés de gestion d'actifs, fiducies de revenu)	Oui
3	106	3	Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (location)	Oui
6	105	3	Placement immobilier (sociétés de gestion d'actifs, fiducies de revenu)	Oui
7	101	12	Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (location)	Oui
8	82	3	Non déterminé	Non déterminé
9	81	3	2 Non déterminé 1 Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (location)	Non déterminé
10	70	3	Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (location) 1 Non déterminé	Oui
11	66	3	Placement immobilier (sociétés de gestion d'actifs, fiducies de revenu)	Oui
12	65	3	Non déterminé	Non déterminé
13³	60	1 ²	Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (location)	Oui
14	56	3	Service de gestion immobilière	Oui
15	45	3	Promotion immobilière, possession é et gestion de biens immobiliers (location)	Oui
16	42	5	Non déterminé	Non déterminé
17	42	3	Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (location)	Oui
18	30	1	Possession et gestion de biens immobiliers (propriétaires)	Oui
19	16	3	Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (location)	Oui
20	7	3	Promotion immobilière, possession et gestion de biens immobiliers (location) 1 Non déterminé	Oui

^{1.} Numéro attribué par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

abordables. Ils voudront que les décisions prises servent à long terme les intérêts de l'association condominiale, par exemple en investissant dans l'entretien de l'immeuble et en effectuant des réparations régulières.

Exemple : Un propriétaire de condominium a déposé une plainte au motif que trois des administrateurs siégeant au conseil étaient des représentants d'une société immobilière et que l'un d'eux possédait et louait 24 condominiums

dans l'immeuble. Le plaignant déclarait que les administrateurs avaient refusé de fournir des renseignements financiers ou de répondre à des courriels, et qu'ils n'avaient jamais tenu d'assemblée des propriétaires comme l'exige pourtant la Loi. Il craignait que l'immeuble ne soit pas géré comme il se doit. Il a appris par la suite que ni l'OOSC ni l'OORGC ne pouvaient régler cette question, car les deux organismes n'étaient pas autorisés par la Loi à réglementer et à surveiller le fonctionnement des conseils

^{2.} Ces conseils comptaient moins de trois administrateurs, ce qui contrevient aux dispositions de la Loi de 1998 sur les condominiums, qui exige qu'au moins trois administrateurs siègent au conseil d'administration d'une association condominiale. Comme exposé aux sections 4.5.1 et 4.5.2, ni le Ministère ni l'Office du secteur des condominiums n'ont le pouvoir d'assurer l'exécution de cette exigence. Le Tribunal n'a pas non plus compétence à cet égard.

^{3.} Le promoteur est l'association associée à l'administrateur.

d'administration. Le plaignant devra faire appel à un conseiller juridique s'il constate que le conseil d'administration ne règle pas la situation.

La collecte de renseignements sur les administrateurs qui ne résident pas dans les condominiums ou qui sont des propriétaires investisseurs permettrait au Ministère de déterminer si les mesures de protection des propriétaires résidents sont suffisantes, en particulier ceux dont le condominium se trouve dans des immeubles commerciaux et qui n'ont peut-être pas les moyens de faire valoir leur point de vue à propos de la gestion de l'immeuble. Une plus grande transparence à l'égard de la composition du conseil d'administration aiderait à la prise de décisions par les propriétaires et les acquéreurs.

RECOMMANDATION 11

Pour évaluer les mesures de protection des propriétaires qui résident dans leur condominium, favoriser la transparence et aider les acquéreurs de condominiums à faire des choix éclairés, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait :

- permettre à l'Office ontarie du secteur des condominiums de recueillir et de publier des renseignements afin d'identifier les associations condominiales dont le conseil d'administration est composé en majorité d'administrateurs non résidents ou ayant des intérêts commerciaux;
- analyser cette information pour déterminer s'il faut accroître les mesures de protection des propriétaires qui résident dans leur condominium.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient que la transparence est importante pour les propriétaires et les acquéreurs de condominiums. Les recommandations de la vérificatrice générale serviront à orienter le gouvernement dans les éléments à prendre en considération.

Ces recommandations exigeraient l'élaboration de projets de loi et de règlement, qui nécessiteraient des consultations publiques afin d'évaluer les répercussions, notamment déterminer l'importance du fardeau administratif assumé par les associations condominiales.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS

L'OOSC souscrit à la recommandation. Il favorisera la transparence en aidant à déterminer la meilleure façon de recueillir et de publier l'information afin d'identifier les associations condominiales, dont la majorité des membres du conseil d'administration sont des administrateurs non résidents ou ayant des intérêts commerciaux dans l'association condominiale. L'OOSC collaborera avec le Ministère pour analyser l'information et déterminer s'il y a lieu de prendre d'autres mesures de protection pour les propriétaires de condominium qui résident dans leur logement.

4.4 Différends

4.4.1 Les propriétaires de condominiums doivent recourir à des médiateurs privés ou aux tribunaux pour la majorité des différends, notamment ceux visant les dépenses communes et l'inconduite du conseil d'administration

Au moment de notre audit, le champ de compétence du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums aux termes de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la Loi) et de son règlement d'application était limité : depuis sa création en 2017, le Tribunal a traité uniquement des différends qui concernaient les dossiers des associations

condominiales, par exemple à propos du droit d'accès des propriétaires aux dossiers de leur association.

Postérieurement à nos travaux d'audit sur le terrain, soit en octobre 2020, le Ministère a élargi le champ de compétence du Tribunal, qui peut dorénavant entendre aussi des causes ayant trait aux animaux de compagnie, au stationnement, à l'entreposage et aux biens personnels, comme les véhicules dans les immeubles en copropriété, aux dispositions des documents des associations condominiales (déclaration, règlements administratifs, règles, etc.), ainsi qu'aux frais d'indemnisation liés à ces différends. Cependant, malgré cet élargissement du champ de compétence du Tribunal, les seuls recours qui s'offraient aux propriétaires de condominiums pour d'autres différends courants et importants, par exemple concernant la gouvernance du conseil d'administration, les frais de copropriété pour l'utilisation des parties communes, le fonds de réserve et les enjeux associés à la vie dans un immeuble en copropriété (infestations, bruit, etc.) consistaient à faire appel à des mécanismes de médiation et d'arbitrage privés, ou à intenter une poursuite devant les tribunaux, selon l'enjeu (ou encore, ultimement, à prendre des mesures pour modifier la composition du conseil d'administration de leur association ou à se présenter eux-mêmes aux élections). Il en ressort que le règlement des différends, qui était au nombre des six principaux enjeux pour les communautés de condominiums ayant été mis en lumière lors de l'examen de la Loi en 2012-2013, continue de poser des problèmes plus de sept ans après cet examen. Les propriétaires de condominiums qui font face à des problèmes courants ou qui ont un différend avec leur conseil d'administration ou d'autres propriétaires dans leur immeuble sont bien souvent incapables de parvenir à un règlement de façon rapide et économique.

Parmi les 903 propriétaires qui ont répondu à notre sondage, 62 % ont dit avoir eu des différends avec d'autres propriétaires ou avec le conseil d'administration de leur association condominiale

au cours de la période de cinq années s'étant terminée en août 2020. Dans le cas des autres répondants (38 %), 15 % ont dit ne pas avoir eu de différends, et 23 % n'étaient au courant d'aucun conflit dans leur immeuble.

Les cinq principales causes des différends étaient les suivantes :

- réparation d'éléments communs (cause mentionnée par 31 % des 903 répondants);
- inconduite du conseil (29 %);
- dépenses communes et frais de copropriété connexes (26 %);
- bruit/odeur/tabagisme (23 %);
- rénovation d'éléments communs (23 %).

L'accès aux dossiers conservés par les conseils d'administration constituait la sixième cause de différend la plus courante, 22 % des 903 répondants au sondage en ayant fait mention. Selon les propriétaires qui ont répondu à notre sondage, les questions relatives aux animaux de compagnie, au stationnement, à l'entreposage et aux biens personnels, comme défini dans les documents de leur association condominiale, ne figuraient pas parmi les cinq plus importantes questions.

Outre les commentaires de ces propriétaires, environ 30 autres propriétaires ont communiqué par ailleurs avec notre Bureau par courriel pour obtenir de l'aide afin de régler des problèmes avec leur conseil d'administration ou leur gestionnaire de condominium. Ils disaient ressentir de la frustration du fait que de nombreux problèmes n'étaient pas résolus par leur conseil d'administration, par leur gestionnaire de condominiums ou par les deux offices, et ils estimaient ne pas avoir de recours (des exemples de courriels sont présentés à l'annexe 8).

De plus, seulement 22 % des 670 propriétaires de condominiums qui ont répondu à la question de notre sondage sur ce sujet ont dit avoir été satisfaits des services de règlement des différends de l'OOSC par l'entremise du Tribunal. D'autres propriétaires (32 %) ont déclaré être insatisfaits ou très insatisfaits de ces services, 37 % ont indiqué ne pas avoir d'opinion à l'égard des services du Tribunal,

et 9 % n'étaient pas au courant de l'existence du Tribunal.

Le Ministère nous a informés que les différends, dont est maintenant saisi le Tribunal depuis l'élargissement de son champ de compétence en octobre 2020, figuraient parmi les plus courants. Il a ajouté que sa proposition d'inclure ces différends était en partie fondée sur les demandes de renseignements transmises au site Web de l'OOSC et sur la correspondance qu'il reçoit des communautés de condominiums. Nous avons toutefois constaté que, même si les règles et les animaux de compagnie figuraient parmi les cinq principales causes de différends mentionnées sur le site Web de l'OOSC, les autres causes, comme le bruit et les locations à court terme, ne faisaient toujours pas partie du champ de compétence élargi du Tribunal. Nous avons aussi remarqué que la correspondance reçue par le Ministère n'indiquait pas expressément que les causes incorporées au mandat élargi du Tribunal soulevaient des préoccupations particulières chez les communautés de condominiums.

Nous avons recensé 328 décisions écrites rendues par la Cour de justice de l'Ontario et la Cour supérieure de justice de l'Ontario depuis l'adoption de la première *Loi de 1967 sur les* condominiums, jusqu'en juin 2020. Nous avons constaté que les tribunaux ont rendu des décisions portant sur de nombreuses autres questions que celles dont le Ministère propose de confier le traitement au Tribunal. La **figure 21** contient la liste des problèmes courants abordés dans les décisions écrites des tribunaux. On constate que d'autres types de différends reliés aux condominiums, entre autres les privilèges (par exemple en cas de défaut de paiement des frais de copropriété ou des quotes-parts spéciales), les condominiums commerciaux, les réparations, la conduite des administrateurs et le fonds de réserve, sont suffisamment graves pour que les propriétaires se tournent vers les tribunaux; néanmoins, ils ne sont pas visés par la proposition d'élargir le champ de compétence du Tribunal. S'ils ne peuvent

se tourner vers le Tribunal, les propriétaires de condominiums aux prises avec de tels problèmes risquent de ne pas disposer d'un recours pratique pour faire entendre leur cause.

RECOMMANDATION 12

Pour mieux protéger les propriétaires de condominiums qui font face à des problèmes et à des différends liés à la vie en copropriété, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait collaborer avec l'Office ontarien du secteur des condominiums afin d'étendre la compétence du Tribunal à certains aspects clés liés aux frais de copropriété, à la réparation des aires communes, à l'inconduite des membres de conseils d'administration, aux fonds de réserve, aux condominiums commerciaux ou à d'autres enjeux considérés comme appropriés.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient qu'il faut continuer d'élargir la compétence du Tribunal. À mesure qu'il planifie les projets de règlement pour élargir progressivement la compétence du Tribunal, la recommandation de la vérificatrice générale servira à orienter les éléments à prendre en considération par le gouvernement.

La compétence du Tribunal a récemment été élargie pour inclure certains différends liés aux dispositions de la déclaration, des règlements administratifs ou des règles d'une association condominiale qui :

- interdisent, restreignent ou régissent autrement les animaux domestiques ou autres, le stationnement, les véhicules, l'entreposage dans un logement, les parties communes ou les actifs, le cas échéant, de l'association;
- régissent l'indemnisation ou la rémunération de l'association, d'un propriétaire ou d'un créancier hypothécaire relativement aux différends mentionnés ci-dessus.

Figure 21 : Nombre de décisions écrites¹ rendues par les tribunaux provinciaux de l'Ontario, et objets relevant de la compétence du Tribunal par suite de son mandat élargi en octobre 2020

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario à partir des données de CanLII

		Objet inclus dans
	Nombre	l'élargissement proposé du
	de	mandat du
Objet	décisions	Tribunal
Privilèges	36	Х
Condominiums commerciaux	34	Х
Promoteurs	32	Х
Réparations	21	Х
Dossiers ²	19	✓
Comportement des résidents	17	Х
Stationnement	13	✓
Administrateurs	12	Х
Bruit ³	12	Х
Locations	11	Х
Fonds de réserve	10	Х
Condominiums à vocation mixte	9	Х
Modification non autorisée de parties privatives	9	Х
Animaux de compagnie	6	✓
Assemblées	6	X
Espaces communs	5	Х
Fumée ³	5	Х
Assurances	3	Х
Rénovations	2	Х
Infestation ³	1	Х
Vibrations ³	1	Х
Autre	64	Х
Total	328	

- 1. Les décisions concernant des dossiers soumis à la Cour de justice de l'Ontario et à la Cour supérieure de justice constituent la totalité des décisions écrites rendues par les tribunaux depuis l'adoption de la Loi de 1967 sur les condominiums jusqu'en juin 2020. Les chiffres ne rendent pas compte des décisions rendues de vive voix.
- Les différends relatifs aux dossiers relèvent de la compétence du Tribunal depuis sa création en novembre 2017.
- 3. Le président du conseil d'administration de l'Office du secteur des condominiums a recommandé d'élargir l'éventail des différends pouvant être soumis au Tribunal afin d'y inclure ces types de différends. En août 2020, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs n'avaient pas établi d'échéancier pour la mise en oeuvrede cette recommandation.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS

L'OOSC souscrit à la recommandation d'étendre la compétence du Tribunal afin de mieux protéger et soutenir les propriétaires de condominiums lorsqu'ils sont aux prises avec des problèmes et des différends liés à la vie en copropriété. Il collaborera avec le Ministère en fournissant des données et de l'information sur les principaux domaines où surviennent des problèmes et des différends.

Bien que cette recommandation se rapporte uniquement à l'élargissement de la compétence du Tribunal, l'OOSC s'engage à collaborer avec le Ministère pour examiner la proposition parallèlement aux **recommandations 16** et **17** et à définir des approches pour protéger les propriétaires de condominium aux prises avec des problèmes et des différends liés à la vie en copropriété.

4.4.2 Les propriétaires éprouvent des difficultés à accéder à des renseignements importants sur leur association condominiale

Nous avons noté à la **section 4.4.1** que la compétence du Tribunal était limitée au regard des différends relatifs aux dossiers des associations condominiales. Le Bureau a constaté que, bien que le Tribunal ait compétence sur les différends relatifs aux dossiers, ce que de nombreux propriétaires demandent à leur association condominiale ce sont des renseignements plutôt que des « dossiers ». Il a observé que, dans 21 des 41 cas (51 %) entendus par le Tribunal qui avaient trait à l'accès aux dossiers (sur les 56 cas dont il a été saisi entre sa création en novembre 2017 et mars 2020), les propriétaires de condominiums n'avaient pas eu accès à l'intégralité ou à une partie des renseignements demandés. Nous avons conclu que les décisions du Tribunal, prises conformément aux dispositions de la Loi de 1998 sur les condominiums

(la Loi) et à son champ de compétence, portaient sur la forme plutôt que sur le fond des demandes de renseignements présentées par les propriétaires. Les propriétaires de condominiums n'ont pas eu accès aux renseignements s'ils n'étaient pas expressément tenus, en vertu de la Loi, d'être conservés sous forme de dossiers. Si l'information demandée n'était pas assujettie à une telle exigence, le propriétaire ne pouvait y avoir accès, même si elle lui était nécessaire gérer sa propriété et son investissement dans le condominium, qui pouvait être sa résidence permanente.

Concernant les 21 cas susmentionnés, nous avons constaté que les propriétaires voulaient obtenir certains renseignements importants, comme des listes d'employés permanents, temporaires et contractuels de l'association condominiale, de même que des précisions sur l'approbation du renouvellement d'un contrat par le conseil d'administration de l'association. Ces renseignements devraient être mis à la disposition des propriétaires de condominiums, mais la Loi n'exige pas expressément qu'ils soient conservés sous forme de dossiers.

La Loi et son règlement d'application établissent les exigences de tenue de dossiers, y compris l'exigence que les associations condominiales tiennent des dossiers « suffisants ». Cependant, la Loi ne définit pas de façon exhaustive quels dossiers doivent être conservés, mais elle énumère ceux que les associations condominiales doivent conserver, comme l'indique l'annexe 9. Elle accorde également aux propriétaires de condominiums le droit d'examiner les dossiers conservés par l'association et d'en obtenir copie sur demande, sous réserve d'exceptions limitées. La liste des dossiers comprend, entre autres, une copie de la déclaration, les règlements administratifs, le budget de l'exercice en cours de l'association et les états financiers vérifiés.

Concernant de nombreux dossiers figurant dans la liste, la Loi permet aux associations condominiales de déterminer s'ils doivent être conservés conformément à leur obligation de tenir des dossiers suffisants, mais elle ne renferme pas de précisions ou d'exigences précises.

Par exemple, l'un des types de dossiers figurant dans la liste est les « dossiers se rapportant aux employés de l'association que l'association crée ou reçoit ». L'association condominiale a toute latitude pour décider des dossiers de cette catégorie à créer ou non. On n'exige pas non plus qu'une association condominiale fournisse des renseignements, qu'ils soient pertinents ou non, s'ils ne constituent pas des dossiers. Au lieu de faire en sorte que le propriétaire dispose de plus de renseignements, cette approche a au contraire comme conséquence de limiter les renseignements pouvant être obtenus. Voir la **figure 22** pour des exemples de situations survenues en 2018 et 2019 où des propriétaires de condominiums ont eu de la difficulté à obtenir des dossiers qui n'étaient pas mentionnés expressément dans la Loi. Le site Web de l'OOSC contient des liens vers les articles de la Loi et des règlements où l'on précise les types de dossiers que les associations condominiales doivent tenir et fournir aux propriétaires de condominiums sur demande. Toutefois, l'OOSC ne fournit pas d'explication à propos de ces dossiers ni d'exemple, y compris les renseignements que les propriétaires de condominiums peuvent s'attendre à y trouver.

RECOMMANDATION 13

Pour que les propriétaires de condominiums aient dûment accès à des renseignements importants et pour accroître la transparence des activités de leurs associations condominiales, l'Office ontarien du secteur des condominiums devrait :

- clarifier les exigences législatives et réglementaires existantes en ce qui concerne les dossiers et les renseignements contenus dans les dossiers figurant dans la *Loi de* 1998 sur les condominiums et son règlement d'application;
- collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux

Figure 22 : Exemples de propriétaires de condominiums qui ont éprouvé des difficultés à obtenir des dossiers Source des données : CanLII

Exemple 1

Un propriétaire de condominium a fait appel au Tribunal en août 2019 pour obtenir la liste de tous les employés permanents, temporaires ou contractuels de son association condominiale ainsi que du fournisseur de services de gestion de condominium, car leurs salaires représentaient une partie importante du budget de l'immeuble. Le propriétaire a tenté de prouver qu'un dossier existait en invoquant une liste d'employés qui avait été fournie auparavant aux propriétaires de condominiums, mais où l'on ne faisait pas de distinction selon le type d'emploi et l'employeur. Le conseil de l'association a fait savoir qu'il n'y avait pas de liste d'employés contenant ces renseignements additionnels. Le Tribunal a conclu en février 2020 qu'une liste d'employés n'était pas un dossier prescrit que l'association serait tenue de conserver, et que, par conséquent, le propriétaire du condominium ne pouvait demander cette liste si elle n'existait pas. Nous avons remarqué que, même si les dossiers demandés par le propriétaire n'existaient pas, il aurait néanmoins été raisonnable pour l'association condominiale de produire une liste d'employés contenant les détails demandés, et de fournir cette information au propriétaire.

Exemple 2

Un propriétaire de condominium a présenté une demande au Tribunal en mars 2019 dans le but d'obtenir la « politique de la direction sur les privilèges et les arriérés », dont il était fait mention dans le procès-verbal d'une réunion du conseil d'administration de l'association condominiale. Le conseil a refusé de fournir la politique, au motif qu'il s'agissait d'une politique informelle et qu'elle n'était pas disponible sous forme de dossier. Le propriétaire a fait valoir qu'il était impossible de s'assurer que la politique de la direction n'entrait pas en conflit avec la politique officielle sur les privilèges de l'association condominiale en ce qui concerne le moment de prendre des mesures pour recouvrer les frais de copropriété impayés à l'égard des dépenses communes et le moment de faire appel à un conseiller juridique. Le Tribunal a rendu sa décision en septembre 2019; il n'a pas ordonné au conseil de fournir la politique de la direction mentionnée dans le procès-verbal.

Exemple 3

En novembre 2018, un propriétaire de condominium a eu recours au Tribunal pour obtenir des courriels ayant trait à l'approbation du renouvellement d'un contrat d'achat de gaz, car il était mentionné dans le procès-verbal d'une réunion du conseil d'administration que ce renouvellement avait été « approuvé par le conseil d'administration par voie de courriel ». Le propriétaire voulait comprendre comment le conseil d'administration avait approuvé le renouvellement du contrat d'achat de gaz. Le conseil a soutenu que les courriels ne constituaient pas une approbation officielle du contrat d'achat de gaz. En mai 2019, le Tribunal a conclu que le propriétaire n'avait pas de droit d'accès aux courriels, car ils ne sont pas considérés comme des dossiers prescrits par la Loi et ne constituent pas des dossiers de l'association condominiale.

consommateurs pour élargir et faire respecter le droit d'accès des propriétaires à tous les renseignements raisonnables sur le fonctionnement de leur association condominiale.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS

L'OOSC souscrit à la recommandation. Il examinera et mettra à jour l'information publique sur son site Web afin de clarifier davantage les exigences législatives en vigueur en ce qui concerne les types de dossiers compris ou exclus de la liste établie dans la *Loi de 1998*

sur les condominiums et son règlement, ainsi que l'information qu'ils renferment.

L'OOSC collaborera également avec le Ministère pour étendre les droits des propriétaires en vertu de la Loi afin qu'ils aient accès à tous les renseignements raisonnables sur le fonctionnement de leur association condominiale.

4.4.3 Les propriétaires de condominiums ne sont pas sur un pied d'égalité avec les conseils d'administration d'associations condominiales devant le Tribunal

Il existe une disparité importante au chapitre de la représentation et du soutien entre les propriétaires de condominiums et les conseils d'administration, et cette situation désavantage le propriétaire moyen; cela rend les règles du jeu inégales entre les parties au règlement des différends, car la *Loi de 1998 sur les condominiums* peut être difficile à comprendre et à interpréter pour le propriétaire moyen.

L'examen des 56 décisions rendues par le Tribunal entre novembre 2017 et mars 2020 montre que, dans 47 cas (84 %), les propriétaires de condominiums se représentaient eux-mêmes. Ils n'ont fait appel à un avocat ou à un mandataire que dans 16 % des cas. À l'opposé, dans 51 des 56 cas (91 %), les conseils d'administration d'associations condominiales ont fait appel à des avocats ou à des mandataires pour les représenter – il s'agissait souvent de gestionnaires ou d'entreprises de gestion de condominiums; les conseils s'étaient représentés eux-mêmes dans 9 % des cas seulement.

Les règles du Tribunal autorisent les propriétaires de condominiums et les conseils d'administration à se faire représenter par des avocats et des mandataires. Toutefois, le propriétaire de condominium aura habituellement plus de mal à assumer le coût des services d'un avocat que le conseil d'administration d'une association condominiale, car ce dernier peut utiliser les fonds de l'association pour payer les services d'un avocat. Nous avons constaté que ces fonds sont principalement constitués des sommes versées par les propriétaires des condominiums au titre des dépenses communes.

Nous avons appris que le tribunal de règlement civil de la Colombie-Britannique (Civil Resolution Tribunal), qui entend un large éventail de différends liés aux condominiums, exige que les deux parties se représentent elles-mêmes tout au

long du processus de règlement des différends (à moins qu'il n'en décide autrement). On peut citer à titre d'exemple une situation où les propriétaires d'une partie privative ont demandé une compensation monétaire, alléguant qu'une terrasse avait été mal réparée. Le conseil d'administration de l'association condominiale a demandé au tribunal d'être représenté par un avocat, ce que le tribunal a refusé, au motif que les demandeurs n'avaient pas d'avocat, qu'ils n'avaient pas consenti à ce que le conseil soit représenté, et qu'il n'y avait rien d'exceptionnel ou de complexe dans l'affaire. Lorsque le conseil d'administration a interjeté appel devant la Cour suprême de la Colombie-Britannique pour faire valoir son droit d'être représenté dans le cadre de la procédure devant le tribunal, la Cour a rejeté l'appel et a conclu que la décision initiale du tribunal était raisonnable.

RECOMMANDATION 14

Pour que les propriétaires de condominiums bénéficient de règles du jeu équitables dans leurs différends avec les conseils d'administration des associations condominiales, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait collaborer avec l'Office ontarien du secteur des condominiums afin de mettre en oeuvre des pratiques exemplaires, par exemple exiger une représentation juridique égale des parties au différend.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère collaborera avec l'OOSC pour examiner d'autres pratiques exemplaires relatives aux différends qui pourraient être mises en oeuvre relativement à la représentation juridique devant le Tribunal.

Pour mettre en oeuvre cette recommandation, il faudrait consulter le ministère du Procureur général ainsi que le public afin d'évaluer les répercussions sur le secteur des condominiums et le fonctionnement du Tribunal.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS

L'OOSC effectuera un examen afin de déterminer s'il est possible de mettre en oeuvre certaines mesures, comme un programme d'assurance de tiers, qui pourraient aider les propriétaires de condominiums à avoir accès à des conseils juridiques à prix abordable.

4.5 Surveillance du secteur des condominiums

4.5.1 Les lacunes importantes dans le mandat de l'OOSC limitent sa capacité à aider les propriétaires de condominiums

Bien que des modifications aient été apportées à la Loi de 1998 sur les condominiums (la Loi) par suite de l'examen effectué par le Ministère en 2012-2013, notre audit a révélé que le cadre juridique actuel n'assure pas une protection adéquate des propriétaires et des acquéreurs de condominiums. Le mandat de l'OOSC en vertu de la Loi est limité comparativement à celui conféré à d'autres organismes d'application en Ontario. Ces limites ont pour effet d'affaiblir les mesures de protection des propriétaires de condominiums.

Plus précisément, le mandat limité de l'OOSC ne permet pas à ce dernier :

- de mener des inspections ou des enquêtes sur des abus ou des inconduites possibles de la part d'administrateurs ou de conseils d'administration d'associations condominiales;
- de faire enquête sur des cas de non-conformité à la Loi, aux règlements ou à la déclaration, aux règlements administratifs, aux règles ou aux politiques d'une association condominiale donnée;

- de prendre des mesures pour assurer l'application de la Loi et des règlements, sauf dans des cas très limités;
- de se pencher sur des enjeux liés au conseil d'administration, comme les élections au sein des associations condominiales et la gestion financière des associations.

L'annexe 10 contient des renseignements sur les mandats confiés à d'autres organismes d'application ontariens.

En outre, les plaintes visant les conseils d'administration d'associations condominiales que peut entendre le Tribunal se limitent aux différends relatifs au droit des propriétaires d'accéder aux dossiers des associations et, depuis octobre 2020, à ceux portant sur les dispositions de la déclaration d'une association qui ont trait aux animaux de compagnie, au stationnement, à l'entreposage et aux biens personnels (voir la section 4.4).

Assurer la protection des consommateurs constitue un rôle central des organismes d'application de l'Ontario. Sur son site Web, le Ministère souligne que les organismes d'application « ont comme mandat de veiller à ce qu'un certain nombre de lois sur la protection du consommateur et la sécurité publique soient appliquées et respectées ». L'OOSC et l'OORGC ont été créés par voie législative, à savoir la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums*, dont le titre laisse penser que la protection des propriétaires sera assurée par les deux offices.

Dans les sections précédentes, nous avons expliqué en détail comment le mandat limité et l'absence de mesures de protection adéquates influent sur la capacité des propriétaires et des acquéreurs de condominiums à gérer leurs droits de propriété. Lorsque nous avons demandé au Ministère pourquoi le mandat de l'OOSC n'incluait pas de pouvoirs d'enquête et d'exécution similaires à ceux conférés à d'autres organismes d'application, il nous a répondu que certains autres organismes d'application réglementaient des fournisseurs de services au public, tandis que la délégation de tels pouvoirs à l'Office irait à l'encontre du principe

d'autoréglementation applicable aux propriétaires de condominiums.

Voici certaines de nos observations relatives aux condominiums à l'heure actuelle :

- les enjeux sont de plus en plus complexes (par exemple à l'égard des activités résidentielles et commerciales);
- les budgets des associations condominiales portent sur des sommes beaucoup plus élevées qu'auparavant;
- il y a aussi une évolution au niveau des propriétaires (notamment les propriétaires ayant des intérêts commerciaux), ainsi qu'il en est question à la section 4.3.4;
- l'utilisation des condominiums change aussi (locations à court terme, etc.).

Bien que la nature et l'étendue de la propriété des condominiums aient changé, le Ministère n'a pas réévalué son approche de surveillance du secteur des condominiums.

Nous avons noté que certains États américains – par exemple la Floride et le Nevada – ont constitué des organismes dans le secteur des condominiums dont le mandat comprend la tenue d'enquêtes et la prise de mesures d'exécution, entre autres à l'égard des conseils d'administration des associations condominiales et des élections.

À la section 4.1.3, nous avons décrit des situations où les propriétaires étaient obligés de verser des contributions nettement plus élevées (sous forme entre autres de hausses marquées des contributions au fonds de réserve et de quotes-parts spéciales) pour contrebalancer un financement initial inadéquat. L'un des éléments que l'on pourrait intégrer aux examens courants consisterait à signaler les associations condominiales qui risquent d'éprouver de graves difficultés financières en raison de l'insuffisance des fonds mis en réserve pour les travaux d'entretien et de réparation des bâtiments.

Nous avons également constaté que l'OOSC avait fourni au Ministère des mesures du rendement conformément à l'accord d'application concernant l'exécution de son mandat, comme le pourcentage de clients satisfaits de la formation des administrateurs et la publication en temps opportun des décisions du Tribunal. Toutefois, le Ministère n'avait pas encore approuvé ces mesures de rendement. Il a indiqué qu'il examinait tous les accords d'application et mesures de rendement des 11 organismes d'application relevant de sa compétence. Cet examen découle de nos recommandations formulées dans le Rapport annuel 2018 à la suite à l'audit de l'Office des normes techniques et de la sécurité et dans l'audit spécial de 2019 de Tarion Warranty Corporation.

RECOMMANDATION 15

Pour mieux protéger les propriétaires et les acquéreurs de condominiums, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait :

- examiner et préciser officiellement le mandat de l'Office ontarien du secteur des condominiums (l'OOSC);
- conférer à l'OOSC des pouvoirs d'inspection, d'enquête et d'application de la loi;
- conclure une entente avec l'OOSC sur les mesures de rendement appropriées aux fins de l'exécution de son mandat.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient que les mesures de protection des propriétaires et des acquéreurs de condominiums sont importantes. La recommandation de la vérificatrice générale de conférer à l'OOSC des pouvoirs d'inspection, d'enquête et d'application de la loi servira à orienter les éléments à prendre en considération par le gouvernement. Elle exigerait l'élaboration de projets de loi et de règlement, ce qui nécessiterait des consultations publiques.

Le Ministère souscrit à la première mesure recommandée, selon laquelle il est important que l'OOSC comprenne clairement son mandat, et il s'engage à lui donner des précisions à ce sujet.

La deuxième mesure recommandée pourrait avoir une incidence importante sur le principe de l'autogouvernance des condominiums ainsi que sur la mesure dans laquelle le gouvernement ou un organisme de réglementation pourrait participer aux décisions prises sur la gestion d'habitations ou d'autres propriétés privées (y compris les aires communes appartenant collectivement aux propriétaires de condominiums).

En ce qui concerne la troisième mesure recommandée, le Ministère convient qu'il est important qu'il parvienne à une entente avec l'OOSC sur les mesures de rendement. Le Ministère collaborera étroitement avec l'OOSC pour donner suite à cette mesure recommandée.

4.5.2 Les pouvoirs d'exécution du Ministère sont faibles et il les exerce rarement

Nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) dispose de moins d'outils d'exécution aux termes de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la Loi) que ceux disponibles dans certaines autres administrations canadiennes, et qu'il n'utilise pas les outils dont il dispose. Par exemple, au cours des 10 dernières années, le gouvernement n'a intenté aucune poursuite contre un particulier ou une association à la suite d'une infraction à la Loi.

Les pouvoirs d'exécution en cas d'inconduite des promoteurs sont plus rigoureux dans d'autres administrations canadiennes qu'en Ontario. Par exemple :

• En Colombie-Britannique et en Alberta, la législation sur les condominiums permet au gouvernement de nommer un inspecteur ou un enquêteur pour examiner les possibles infractions ou situations de non-conformité par les promoteurs. Il n'existe pas de pouvoir de ce genre en

Ontario. Dans ses rapports d'exécution, le surintendant des biens immobiliers de la Colombie-Britannique décrit les enquêtes menées par son personnel et les mesures prises à l'encontre des promoteurs. Cela comprenait entre autres des mesures prises contre un promoteur qui avait mis sur le marché un ensemble de condominiums sans avoir communiqué les renseignements requis (sur les charges grevant les biens) et qui n'avait pas déposé en fiducie les fonds nécessaires (plus de 10 millions de dollars) comme l'exige la loi. Les mesures d'exécution comprenaient l'obtention d'une ordonnance enjoignant au promoteur de l'immeuble de 92 condominiums résidentiels de cesser ses activités de mise en marché et de placer en fiducie les fonds requis.

- La Colombie-Britannique et l'Alberta ont toutes deux le pouvoir d'imposer des pénalités administratives en cas de non-respect de la loi. En Colombie-Britannique, la pénalité peut atteindre 500 000 \$ pour les sociétés et 100 000 \$ pour les particuliers. En Alberta, elle peut atteindre 100 000 \$ à la fois pour les entreprises et pour les particuliers. Le gouvernement de l'Ontario n'a pas le pouvoir d'imposer des pénalités administratives.
- En Colombie-Britannique, les amendes en cas d'infraction (qui diffèrent des pénalités administratives, en ce sens qu'elles sont imposées au terme de poursuites judiciaires) sont beaucoup plus élevées qu'en Ontario.
 Elles peuvent atteindre 1,25 million de dollars pour la première condamnation et 2,5 millions pour les condamnations subséquentes (particuliers et entreprises). De plus, les particuliers peuvent être condamnés à une peine d'emprisonnement maximale de deux ans.

En Ontario, la Loi permet d'imposer des amendes pouvant atteindre 25 000 \$ et 100 000 \$ aux particuliers et aux entreprises, respectivement, dans le cas de certaines infractions, entre autres une inconduite du promoteur (par exemple s'il ne fournit pas de dossiers au conseil d'une nouvelle association condominium), ou encore si un conseil d'administration ne tient pas de dossiers adéquats pour l'association condominiale. L'un des moyens qui pourraient permettre de mieux protéger les propriétaires et les acquéreurs de condominiums serait de modifier la Loi pour renforcer les pouvoirs d'enquête et d'exécution du Ministère ou de l'OOSC, à l'instar des pouvoirs dont disposent ces autres administrations. Un autre moyen serait de faire en sorte que les propriétaires de condominiums puissent recourir à des mécanismes efficaces et peu coûteux pour régler les différends et les problèmes. Toutefois, comme mentionné à la section 4.4, nous avons constaté que les questions relevant de la compétence du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums sont très limitées. De ce fait, les propriétaires et les acquéreurs de condominiums ne disposent pas de moyens pour pouvoir régler les problèmes liés à leur condominium de façon efficiente et économique.

RECOMMANDATION 16

Afin de mieux protéger les propriétaires et les acquéreurs de condominiums en Ontario, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait mener une analyse de rentabilité approfondie portant sur le renforcement éventuel des pouvoirs et des pénalités en vue de réglementer le secteur des condominiums de la même manière que le font d'autres administrations.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient que les mesures de protection des propriétaires et des acquéreurs de condominiums sont importantes. Il s'engage à entreprendre une analyse des pouvoirs d'application de la loi dans d'autres administrations.

Il note que d'autres administrations, comme la Colombie-Britannique et l'Alberta, ont

défini des cadres législatifs différents et, par conséquent, que les pouvoirs prévus par leur législation applicable en matière de copropriété peuvent différer considérablement de ceux prévus par la législation ontarienne.

4.5.3 La protection des propriétaires de condominiums laisse à désirer, car certaines dispositions législatives clés ne sont pas encore en vigueur

Notre audit a révélé que de nombreuses modifications législatives adoptées en 2015 pour améliorer les mesures de protection des propriétaires et des acquéreurs de condominiums n'étaient toujours pas en vigueur en juillet 2020. Nous avons commenté certaines des mesures de protection en question dans les sections précédentes. Par exemple :

- Les dispositions réglementaires exigeant que l'on utilise des formulaires types de déclaration de condominium qui soient plus faciles à comprendre pour les acquéreurs (section 4.1.1).
- L'exigence faite au promoteur d'indiquer si les dépenses augmenteront au cours de la première année suivant l'enregistrement du condominium et, le cas échéant, dans quelle mesure et pour quelle raison –, et de faire état de toute dépense qui, d'après ce que le promoteur sait ou devrait savoir, va augmenter après la première année suivant l'enregistrement, ainsi que des raisons de cette augmentation; il doit aussi préciser si les dépenses en question vont entraîner une hausse des frais de copropriété (section 4.1.2).
- L'exigence que le gouvernement prescrive par règlement ce qui constitue un fonds de réserve suffisant (section 4.1.3).
- L'exigence d'inscrire dans l'état budgétaire les montants destinés au fonds de réserve, et non pas seulement les dépenses de fonctionnement. Selon cette disposition,

le promoteur est responsable de tout écart entre les dépenses prévues au budget et les dépenses engagées dans les faits au titre du fonds de réserve au cours de la première année, si les dépenses réelles sont plus élevées (section 4.1.4).

De nombreuses autres modifications importantes ayant pour but de protéger les propriétaires de condominiums ne sont pas non plus en vigueur, par exemple :

- L'exigence d'inclure plus d'information dans les états financiers de l'association condominiale, entre autres le budget et l'état des flux de trésorerie.
- Après leur premier exercice financier, les associations condominiales doivent préparer un budget annuel qui respecte les exigences à établir dans leur règlement. Elles doivent fournir le budget aux propriétaires et ne peuvent le mettre en oeuvre avant d'avoir satisfait à cette exigence.
- Également, les associations condominiales ne pourraient conclure certains contrats d'approvisionnement (prescrits par règlement) sauf si ces contrats satisfont aux exigences applicables (prescrites elles aussi par règlement).

Le gouvernement indique sur son site Web que la plupart des modifications apportées à la Loi de 1998 sur les condominiums « ne sont pas en vigueur » et qu'il prévoit d'« élaborer rapidement des règlements » et mettre en application certaines des principales dispositions en question. En février 2020, le Ministère a mené des consultations auprès de parties prenantes de certains secteurs pour l'aider à étudier des modifications possibles et à déterminer leur degré de priorité. Cependant, le Ministère nous a fait savoir en août 2020 qu'aucune décision n'avait été prise concernant l'ordre de priorité des dispositions qui ne sont pas encore en vigueur et le calendrier des travaux visant à les mettre en oeuvre.

RECOMMANDATION 17

Afin que la *Loi de 1998 sur les condominiums* et le règlement connexe protègent plus efficacement les propriétaires et les acquéreurs de condominiums, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait prendre des mesures pour que soient promulguées les dispositions qui ne sont pas encore en vigueur.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient que les modifications apportées à la *Loi de 1998 sur les condominiums* doivent entrer en vigueur. La recommandation de la vérificatrice générale servira à orienter le gouvernement dans les éléments à prendre en considération. Elle exigerait l'élaboration de projets de loi et de règlement, qui nécessiteraient des consultations publiques afin de proposer des changements qui répondent aux besoins de la population.

Le Ministère examine les améliorations possibles aux exigences en matière de gouvernance des condominiums, y compris la possibilité de proposer des modifications à la Loi, sous le régime de la Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums, afin de répondre aux besoins changeants du secteur des condominiums.

4.5.4 Il serait possible d'améliorer l'efficacité des activités des deux offices

Notre audit a révélé qu'il serait possible de hausser l'efficacité et l'efficience des activités des deux offices en regroupant ces derniers pour constituer un seul et même office, le Tribunal devenant pour sa part une entité indépendante. Selon nos estimations, ce regroupement des deux offices donnerait lieu à des économies annuelles pouvant atteindre 753 000 \$.

Nous nous sommes penchés sur les raisons de l'existence de deux offices distincts, plutôt qu'un

seul combinant les fonctions et les responsabilités de l'OOSC et de l'OORGC. Nous avons appris que les constatations initiales et les recommandations formulées lors de l'examen de la *Loi de 1998 sur les condominiums* par le Ministère en 2012-2013 allaient dans le sens de la mise sur pied d'un organisme unique dont les responsabilités comprenaient la communication d'information et la formation, la tenue d'un registre public, le règlement des différends et la délivrance de permis aux gestionnaires de condominiums.

Le Ministère a sollicité la rétroaction du public sur les propositions. Les répondants ont favorablement accueilli la création d'un organisme d'application pour fournir de l'information et du soutien au secteur des condominiums et assurer sa surveillance. Ils ont recommandé d'accorder un pouvoir d'application adéquat afin d'éviter un autre palier bureaucratique. De nombreux répondants ont également préféré conserver la distinction entre les fonctions d'octroi de permis aux gestionnaires de condominiums et de formation. Toutefois, ils s'inquiétaient des augmentations de leurs frais de copropriété qui résulteraient immanquablement de la prestation de ces services, et appuyaient un modèle de financement mixte, par exemple en combinant les frais des propriétaires de logements, des utilisateurs de services, des gestionnaires de condominiums et des promoteurs, ainsi que les contributions fiscales provinciales, afin de maintenir les frais de copropriété à un niveau raisonnable.

Le gouvernement envisageait de créer une seule organisation; toutefois, ainsi que cela est décrit à la **section 2.2.2**, il a plutôt décidé de désigner deux organismes d'application dans le cadre de sa réforme prévue du secteur des condominiums.

Nous avons noté que les commentaires de l'industrie de la gestion des condominiums à l'époque étaient nettement favorables à l'établissement de deux organismes, dont l'un serait responsable de la délivrance de permis et de la réglementation des gestionnaires de condominiums, tandis que l'autre se consacrerait

au règlement des différends. Le Ministère nous a fait part d'un commentaire des parties prenantes concernant le fait de combiner l'autorité de règlement des différends et celle qui accorde les permis et réglemente les gestionnaires de condominiums : cette situation pourrait être perçue comme créant un risque de conflit d'intérêts; cela pourrait engendrer un parti pris contre les gestionnaires de condominiums et influer sur les décisions d'octroi des permis.

Nous avons déterminé qu'il était possible d'atténuer ce conflit d'intérêts apparent au moyen des accords d'application existants intervenus entre le Ministère et chaque office, qui interdisent aux conseils d'administration de s'ingérer dans l'exercice des pouvoirs législatifs par leur organisme d'application (p. ex. le règlement des différends ou la prise de mesures disciplinaires à l'endroit des gestionnaires de condominiums).

À l'annexe 11, nous comparons les effectifs des deux offices et nous soulignons les domaines où des fonctions clés pourraient être rationalisées, combinées ou partagées entre les deux offices afin de réaliser des gains d'efficience et des économies. Nous estimons que les économies annuelles pouvant être réalisées s'il existait un seul conseil d'administration et un seul directeur général pour un seul office se situeraient entre 610 000 \$ et 753 000 \$. L'existence d'un seul office pourrait aussi apporter d'autres avantages :

• Commodité et accessibilité accrues pour les membres des communautés de condominiums: Un office unique serait mieux en mesure d'accroître la sensibilisation et servirait de point de contact unique aux membres des communautés, y compris les propriétaires, qui cherchent à savoir vers qui se tourner pour obtenir de l'information et régler des problèmes ou des plaintes. Lorsque les membres éprouvent un problème, ils ne devraient pas avoir à analyser les champs de compétence des deux offices pour pouvoir s'y retrouver. Nous avons examiné un échantillon de 200 plaintes reçues par l'OORGC (dont il a été question à la **section 4.2.2** et à la **figure 17b**) et constaté que 16 % d'entre elles ne concernaient pas la conduite des gestionnaires immobiliers, mais plutôt les décisions et la conduite du conseil d'administration. Cela s'explique par le fait que les plaignants ne savaient pas bien quels dossiers relevaient de quel office.

Notre audit a également révélé un manque de connaissance à propos de l'existence même des deux offices. Ainsi, sur les 903 propriétaires ayant répondu à notre sondage :

- 72 % ont indiqué qu'ils étaient au courant de l'existence de l'OOSC, tandis que 28 % n'en étaient pas informés;
- seulement 38 % ont dit connaître
 l'existence de l'OORGC, comparativement
 à 62 % qui l'ignoraient.
- Inspections et enquêtes plus approfondies sur les problèmes et enjeux liés aux condominiums: En cas de plainte ou de problème se rapportant à un conseil d'administration ou à un gestionnaire de condominiums qui ne s'acquitte pas de son rôle, un office unique serait mieux en mesure de donner suite à la question sous-jacente. Voici un exemple où un propriétaire de condominium a dû passer d'un office à l'autre pour essayer de régler son problème.

Exemple: En février 2019, un propriétaire de condominium a déposé une plainte auprès de l'OORGC, alléguant que quatre des membres du conseil d'administration ne géraient pas l'association condominiale conformément à la Loi de 1998 sur les condominiums. Le plaignant soutenait que le conseil d'administration de l'association n'avait pas tenu d'assemblée générale annuelle depuis sept ans,

qu'il n'avait pas tenu les dossiers requis ou ne les avait pas fournis aux propriétaires, et qu'un des administrateurs avait également agi à titre de gestionnaire immobilier et avait reçu une rémunération à même les frais relatifs aux parties communes. Bien qu'il ait lancé une enquête visant l'administrateur rémunéré pour les services de gestion qu'il avait fournis sans être titulaire de permis, l'OORGC ne pouvait mener d'enquête sur les allégations visant les autres administrateurs, car l'inconduite d'un administrateur ne relève pas de sa compétence. Par conséquent, les administrateurs sont demeurés en poste et ont continué de gérer l'association condominiale. Au cours de l'année suivante, deux autres propriétaires de condominiums faisant partie de la même association condominiale ont présenté chacun une demande auprès du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (le Tribunal) à l'encontre du conseil d'administration de l'association au motif que ce dernier avait refusé de leur fournir les dossiers qu'ils avaient demandés. Le Tribunal a bien ordonné au conseil d'administration de fournir aux deux propriétaires les dossiers qu'ils avaient demandés, mais le conseil n'a pas respecté cette ordonnance. Les deux propriétaires se sont alors tournés vers la Cour des petites créances pour que l'ordonnance du Tribunal soit exécutée. L'affaire était toujours en instance en octobre 2020.

• Efficacité opérationnelle améliorée : Les activités clés suivantes pourraient être

combinées pour réaliser des gains de rendement et améliorer l'efficacité.

- Tenir un seul registre public plutôt que deux contenant des renseignements clés sur les associations condominiales et les gestionnaires de condominiums autorisés. Notre audit a révélé qu'aucune contre-vérification n'est effectuée entre les deux registres tenus séparément par les deux offices, comme précisé à la section 4.3.3.
- Coordonner l'information et la formation destinées aux administrateurs et aux gestionnaires de condominiums. Étant donné que le mandat d'établissement des exigences relatives à la formation des gestionnaires de condominiums est transféré du Ministère à l'OORGC à compter du 1^{er} novembre 2021, la fonction d'information et de formation pourrait être regroupée au sein d'un seul office après cette date.

RECOMMANDATION 18

Pour que la communauté condominiale, y compris les propriétaires de condominiums, ait accès à un point de contact centralisé et pour réaliser des gains d'efficience et des économies en regard des activités de l'Office ontarien du secteur des condominiums et de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait effectuer une analyse approfondie sur la possibilité de fusionner les deux organismes, qui porterait sur :

- a) les coûts et les avantages d'avoir un seul point de contact pour traiter les plaintes et les demandes de renseignements du public, offrir de la formation, tenir un registre public et mener des inspections et des enquêtes;
- b) l'exclusion du Tribunal du champ de compétence du nouvel office.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient que les organismes d'application qui surveillent le secteur des condominiums ou lui fournissent des services devraient fonctionner efficacement. Il entreprendra une analyse de la possibilité d'avoir un seul office de gestion des condominiums et un tribunal indépendant.

Pour orienter son analyse, le Ministère pourrait devoir consulter le public pour évaluer les répercussions, y compris les coûts associés au Tribunal en tant qu'entité autonome viable et sur ses sources de financement.

4.6 Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

4.6.1 Des objectifs de rendement n'ont pas été établis pour la plupart des activités clés

Le Bureau a constaté que l'OORGC n'a pas établi de cibles et ne peut donc pas mesurer son rendement et son efficacité en ce qui concerne des activités clés, comme la délivrance des permis, le règlement des plaintes visant les titulaires de permis et la tenue d'inspections et d'enquêtes auprès des gestionnaires et entreprises de gestion de condominiums. L'OORGC fait un suivi de ces activités à l'interne, mais il n'a pas établi de cibles concernant, par exemple le nombre de demandes de permis par rapport au nombre de demandes approuvées, le délai de traitement des plaintes reçues et le délai de traitement des plaintes.

En l'absence de cibles de rendement, ni l'OORGC, ni le public, ni le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ne peuvent mesurer l'efficacité et l'efficience dont l'Office fait preuve dans l'exercice de son mandat. De plus, l'OORGC ne s'est pas acquitté de son obligation de fournir au ministre des renseignements et des explications sur les écarts entre les objectifs et les résultats

conformément à l'accord d'application en vigueur (dont il a été question à la **section 2.4**).

Voici d'autres indicateurs et cibles de rendement que l'OORGC a établis, mais qui n'avaient toujours pas été évalués en août 2020 par rapport aux résultats réels

- Indicateur : hausse du nombre de titulaires de permis qui ont satisfait à toutes les exigences de qualification pour l'obtention d'un permis général; cible : augmentation de 7 %.
- Indicateur : diminution du nombre de titulaires de permis qui ont fait l'objet de plaintes fondées ou de mesures réglementaires; cible : diminution de 5 % (en attendant l'analyse approfondie de l'OORGC).
- Indicateur: proportion de titulaires de permis qui déclarent être satisfaits du niveau de service reçu de l'OORGC; cible: 80 %
- Indicateur: proportion de consommateurs qui se disent satisfaits du processus de traitement des plaintes de l'OORGC; cible: 60 %

L'OORGC a fait savoir que pour les deux premiers indicateurs de rendement, il utilisera comme repère les données réelles de l'exercice 2020-2021. Il commencera donc à mesurer son rendement par rapport à ce repère en 2021-2022. En ce qui concerne les deux autres indicateurs de rendement, l'Office doit commencer à mesurer son rendement par rapport aux cibles fixées d'ici la fin de l'exercice 2020-2021. Il prévoit également publier les résultats.

À titre de comparaison, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles et le Conseil ontarien de l'immobilier mesurent leur rendement en ce qui touche la rapidité avec laquelle ils traitent les demandes de permis dûment remplies et règlent les plaintes contre les titulaires de permis. Pour sa part, le Real Estate Council of British Columbia, qui réglemente les gestionnaires immobiliers en Colombie-Britannique, s'est fixé comme cible de traiter 99 % des demandes complètes de nouveaux permis pour particuliers dans un délai de trois semaines.

Bien que l'OORGC ait fourni des mesures du rendement au Ministère conformément à l'accord d'application concernant l'exécution de son mandat, le Ministère ne les avait pas encore approuvées. Le Ministère a indiqué qu'il procédait à un examen de l'ensemble des accords d'application et des mesures de rendement pour les 11 organismes d'application relevant de sa compétence. Cet examen découle de nos recommandations formulées dans le Rapport annuel 2018 à la suite de l'audit de l'Office des normes techniques et de la sécurité et l'Audit spécial de Tarion Warranty Corporation en 2019.

RECOMMANDATION 19

Pour mesurer ses propres résultats et informer le public à propos de l'efficacité avec laquelle il exécute ses activités principales, l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums devrait :

- établir des cibles pertinentes associées aux indicateurs de rendement relatifs à ses activités principales, notamment le temps requis pour traiter les demandes de permis des gestionnaires de condominiums ainsi que pour régler les plaintes contre les gestionnaires autorisés;
- recueillir des données pertinentes par rapport aux cibles établies;
- évaluer périodiquement son rendement par rapport aux cibles établies;
- fournir au ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ainsi qu'à la population ses résultats en matière de rendement;
- prendre des mesures correctives lorsque ses résultats sont en deçà des cibles.

RÉPONSE DE L'OFFICE ONTARIEN DE RÉGLEMENTATION DE LA GESTION DES CONDOMINIUMS

L'OORGC souscrit à cette recommandation et établira des cibles pour les indicateurs

de rendement se rapportant aux activités principales prévues dans son mandat législatif, comme le traitement des demandes de permis et le règlement des plaintes en temps opportun. Il recueillera des données pertinentes, évaluera et publiera les résultats et prendra des mesures correctives lorsque les cibles ne seront pas atteintes.

RECOMMANDATION 20

Pour satisfaire à l'exigence en matière d'application visant le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums, le Ministère devrait parvenir à une entente avec l'Office à propos de mesures du rendement appropriées pour remplir son mandat.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère reconnaît qu'il est important qu'il parvienne à une entente avec l'OORGC à propos des mesures du rendement. Il collaborera étroitement avec lui pour donner suite à cette recommandation.

Annexe 1 : Nombre d'associations condominiales et de condominiums par bureau d'enregistrement immobilier, juillet 2020

Source des données : Office ontarien du secteur des condominiums

Région	Nombre d'associations condominiales	Nombre de condominiums
Est de l'Ontario		
Glengarry	5	86
Lennox	11	344
Prince Edward	11	451
Haliburton	12	276
Renfrew	14	336
Grenville	15	379
Victoria	22	640
Stormont	24	958
Lanark	26	780
Prescott	26	561
Leeds	41	1 430
Russell	58	2 488
Hastings	59	2 340
Frontenac	78	4 274
Peterborough	92	2 301
Northumberland	94	1 963
Ottawa-Carleton	1 011	68 215
Centre de l'Ontario		
Port Hope	1	28
Newcastle	7	362
Dufferin	37	1 471
Niagara Sud	140	4 412
Niagara Nord-Ouest	302	11 364
Durham	322	22 938
Simcoe	437	18 007
Wentworth	551	25 433
Halton	678	40 738
York	847	72 347
Peel	1 026	97 065
Région de Toronto	2 624	367 629

Région	Nombre d'associations condominiales	Nombre de condominiums
Ouest de l'Ontario		
Huron	12	321
Haldimand	19	506
Kent	28	1 287
Elgin	32	843
Bruce	35	1 108
Norfolk	41	1 368
Perth	45	1 255
Lambton	63	3 188
Brant	110	4 129
Grey	113	4 450
Oxford	123	4 093
Essex	174	10 262
Wellington	254	13 134
Waterloo	619	31 818
Middlesex	824	54 263
Nord de l'Ontario		
Timiskaming	1	51
Manitoulin	2	16
Rainy River	2	39
Cochrane	11	491
Kenora	13	167
Parry Sound	15	358
Algoma	20	875
Sudbury	28	924
Thunder Bay	58	1 933
Nipissing	60	1 627
Muskoka	81	2 527
Total	11 354	890 649

Annexe 2 : Historique des principales lois sur les condominiums

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Sept. 1967	La première loi sur les condominiums de la province entre en vigueur.
Mai 2001	La Loi de 1998 sur les condominiums entre en vigueur. Cette loi est le fruit d'une révision majeure de l'ancienne loi, dont l'objectif déclaré était d'améliorer la protection des consommateurs grâce à la divulgation de renseignements détaillés avant l'acquisition, à des inspections obligatoires des parties communes ainsi qu'à des exigences relatives aux études des fonds de réserve.
Juin 2012 à déc. 2013	Le Ministère procède à un examen de la Loi de 1998 sur les condominiums.
Déc. 2015	La Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums reçoit la sanction royale, mais de nombreuses dispositions ne seront pas mises en oeuvre avant la promulgation, ce qui n'avait pas encore été fait au moment de notre audit. Outre la modification de la Loi de 1998 sur les condominiums, cette loi édicte la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums.
Sept. 2017	Certaines parties de la <i>Loi de 2015 sur la protection des propriétaires</i> de condominiums, qui ont trait à la capacité du ministre de désigner une autorité du secteur des condominiums, entrent en vigueur le 1 ^{er} septembre 2017. D'autres modifications sont entrées en vigueur à diverses dates, et certaines autres ne sont pas encore en vigueur (voir la section 4.5.3). L'Office ontarien du secteur des condominiums est créé.
Nov. 2017	Certaines parties de la <i>Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums</i> , qui ont trait à la capacité du Conseil des ministres de désigner une autorité du secteur des condominiums, entrent en vigueur le 1 ^{er} novembre 2017. L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums est créé.
Juin 2018	Élections et changement de gouvernement.
Juillet 2020	 La Loi de 2020 visant à rétablir la confiance chez les consommateurs entre en vigueur; elle régit les pouvoirs administratifs délégués. Les changements comprennent les suivants : conférer au ministre le pouvoir de nommer un administrateur général de l'Office du secteur des condominiums, sous réserve de certaines restrictions;
	 autoriser le ministre à ordonner à l'Office du secteur des condominiums de divulguer la rémunération des membres du conseil d'administration, des dirigeants et des employés; autoriser le ministre à prévoir un pourcentage fixe maximal de membres du conseil d'administration pouvant être choisis parmi des personnes ou des catégories de personnes données; désigner la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums sous le régime de la Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs (ce changement n'est pas encore en vigueur).

Annexe 3 : Résumé des principales exigences législatives visant les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums

Source des données : Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums et son règlement d'application

Conclusion de contrats a	avec des associations condominiales
Contrat exigé	Tout titulaire de permis qui fournit des services de gestion de condominiums à une association condominiale doit avoir conclu un contrat écrit précisant les services à fournir, et il doit respecter les modalités du contrat.
Divulgations requises avant la conclusion d'un	Avant de conclure un contrat avec une association condominiale, le titulaire de permis doit communiquer par écrit les renseignements suivants à l'association :
contrat	a) une description des services de gestion de condominiums pouvant répondre aux besoins du client, d'après la description de ces besoins que le client donne au titulaire de permis;
	b) une description des services que le titulaire de permis fournirait aux termes du contrat et des coûts qui s'y rapportent;
	c) une déclaration indiquant si des services, des remises ou d'autres avantages fournis par le titulaire de permis au client sont subordonnés à l'achat continu, par ce dernier, d'un ou de plusieurs services fournis par le titulaire de permis ou par une personne intéressée à son égard;
	d) une déclaration indiquant si la totalité ou une partie des services seront fournis par une personne autre que le titulaire de permis ou s'il serait raisonnable de s'attendre à ce qu'ils le soient. Le cas échéant, le nom de la personne et une description du service qu'elle fournira;
	e) tout intérêt important du titulaire de permis ou d'une personne intéressée à son égard dans une autre entreprise qui offre ou dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle offre des services à l'association;
	f) tout avantage financier direct ou indirect que le titulaire de permis ou une personne liée au titulaire de permis peut recevoir d'une autre personne relativement à la prestation de services de gestion de condominiums au client.
Services de gestion de co	ondominiums
Divulgation de l'intérêt	Le titulaire de permis doit divulguer à l'association condominiale tout intérêt direct ou indirect sur un contrat ou une opération existant ou projeté auquel l'association est partie. Le titulaire de permis doit divulguer par écrit la nature et la portée de l'intérêt au moyen du formulaire élaboré par l'OORGC.
Fondés de pouvoir	Le titulaire de permis ou toute personne agissant en son nom ne doit pas solliciter d'acte désignant un fondé de pouvoir pour une assemblée des propriétaires dont l'objet comprend une question directement liée au titulaire de permis, ou encore la destitution ou l'élection d'administrateurs de l'association.
Transfert de documents	Le titulaire de permis qui fournit des services de gestion de condominiums à une association condominiale doit immédiatement, dès la résiliation de tout contrat prévoyant ces services :
	a) transférer à l'association tous les documents et dossiers se rapportant à elle;
	b) conserver uniquement des copies des documents et dossiers s'il en a besoin à des fins liées au contrat;
	c) s'abstenir de conserver des documents ou dossiers comme moyen de pression sur l'association pour qu'elle remplisse ses obligations contractuelles à l'égard du titulaire.
Faux renseignements	Le titulaire de permis ne doit pas falsifier ou aider à falsifier ni fournir ou aider à fournir des renseignements ou des documents relatifs à la prestation, par le titulaire, de services de gestion de condominiums. Le titulaire de permis ne doit pas inciter une autre personne à falsifier ou aider à falsifier des documents, ni le lui conseiller.
Interdiction	Le titulaire de permis ne doit pas conseiller à une personne de contrevenir à la <i>Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums</i> , à la <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i> et aux règlements, ni l'aider sciemment à le faire.

Autres divulgations	Le cas échéant, le titulaire de permis qui fournit des services à une association condominiale doit informer cette dernière qu'il prévoit conclure un contrat avec une autre association condominiale en vue de la prestation de services ainsi que lui communiquer le nom de l'autre association avant la conclusion du contrat.
Tenue de dossiers de l'association condominiale	Le titulaire de permis qui détient des dossiers pour le compte d'un client : a) veiller à ce que les dossiers soient tenus de façon sécuritaire, exacte et attentive en tenant compte des obligations du client prévues à l'article 55 de la <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i> ; b) à la demande du client, met les dossiers à sa disposition pour que celui-ci puisse les examiner dès que cela est raisonnablement possible; c) à la demande de l'association condominiale, lui transférer les dossiers qu'il détient ou une copie de ceux-ci dans les meilleurs délais raisonnables.
Supervision des gestionnaires de condominiums	L'entreprise de gestion de condominiums exerce une surveillance appropriée des gestionnaires de condominiums qu'elle emploie et qui sont titulaires d'un permis restreint.
Autre	
Avis à l'Office de réglementation – Renseignements sur l'emploi	Une entreprise de gestion de condominiums doit aviser par écrit l'Office de réglementation dans les cinq jours des événements suivants : a) tout changement de son adresse aux fins de signification; b) la date de l'entrée en fonction de chacun des gestionnaires de condominiums qu'elle emploie et celle de la cessation de ses fonctions;
	c) en cas de cessation des fonctions, le motif de la cessation. Le gestionnaire de condominiums doit aviser par écrit l'Office de réglementation dans les cinq jours des événements suivants :
	 a) tout changement de son adresse aux fins de signification; b) son entrée en fonction auprès d'une entreprise de gestion de condominiums ou la cessation de ses fonctions;
Avis à l'Office de réglementation – Renseignements sur les dirigeants et les administrateurs	c) son entrée en fonction auprès d'une association condominiale ou la cessation de ses fonctions. Le titulaire de permis doit obtenir le consentement de l'Office de réglementation avant de remplacer des dirigeants ou des administrateurs, et il doit l'aviser du changement dans les cinq jours.
Avis à l'Office de réglementation – Renseignements sur la propriété	Une entreprise de gestion de condominiums doit divulguer à l'Office de réglementation l'identité des personnes suivantes : a) chacune des personnes détenant à titre bénéficiaire au moins 10 % de ses actions participantes émises et en circulation; b) les personnes qui sont associées et qui, ensemble, détiennent à titre bénéficiaire ou contrôlent
	au moins 10 % des actions participantes émises et en circulation. L'entreprise doit divulguer ces renseignements lorsqu'il obtient son permis, à chaque renouvellement de celui-ci, et dans les 30 jours qui suivent l'émission ou le transfert d'actions participantes donnant lieu à une modification de ce qui précède.
Emploi des gestionnaires de condominiums	Une entreprise de gestion de condominiums ne doit pas employer une personne qui n'est pas titulaire de permis pour fournir des services de gestion de condominiums à une association condominiale.
	Une entreprise de gestion de condominiums doit veiller à ce que chaque gestionnaire de condominiums qu'elle emploie exerce ses fonctions conformément à la <i>Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums</i> et à son règlement d'application.

Annexe 4 : Principales obligations en matière de surveillance du ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, de l'Office du secteur des condominiums et de l'Office de réglementation

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Responsabilités du Ministère	Fréquence	Satisfaite (août	2020)?
Recommander l'apport de modifications réglementaires au lieutenant-gouverneur en conseil et proposer l'apport de modifications législatives à l'Assemblée législative.	Non précisée	Oui	
Le ministre doit faire des efforts raisonnables pour rencontrer le président du conseil d'administration.	À l'occasion	Oui	
Le ministre « tient compte des critères de compétence et de sélection utilisés par le conseil d'administration aux fins des nominations au Conseil ».	Lors de nominations	Oui	
Responsabilités de l'Office du secteur des condominiums et de l'Office de réglementation	Fréquence	Satisfaction par l'Office des condominiums?	Satisfaction par l'Office de réglementation?
Convenir avec le Ministère des mesures du rendement relatives à l'exécution du mandat législatif	Dans l'année suivant la désignation	Non¹	Non¹
Fournir au ministre des mesures et des cibles en matière de résultats, et faire rapport lorsque les résultats ne sont pas atteints	Annuelle, et à la demande du ministre	Oui	Partiellement satisfaite ²
Tenir une assemblée publique annuelle	Annuelle	Oui	Oui
Élaborer un processus pour la formulation de conseils au conseil d'administration, et faire rapport sur le processus	Annuelle	Oui	Oui
Fournir des conseils au ministre à propos de modifications législatives	Non précisée	Oui	Oui
Présenter un plan d'activités au ministre et au public	Annuelle	Oui	Oui
Présenter un rapport annuel au ministre et au public	Annuelle	Oui	Oui
Rendre compte de la façon dont l'office a traité et réglé les plaintes relatives à son mandat et à ses activités	Annuelle	Oui	Oui
Mettre en oeuvre un cadre de gestion des risques	Annuelle	Oui	Oui
Mener un sondage sur la satisfaction et les valeurs des clients	Au moins une fois tous les deux ans, le premier devant se dérouler un an après la désignation	Oui	Oui
Établir une politique sur les conflits d'intérêts pour le registraire et le ou les registraires adjoints, et rendre cette politique publique	Non précisée	Oui	Oui
Payer des frais de surveillance au Ministère dans les 30 jours suivant la date d'envoi de la facture par le Ministère chaque année.	Annuelle	Oui	Oui

Notes : Ces obligations sont énoncées dans les accords d'application conclus entre le Ministère, l'Office du secteur des condominiums et l'Office de réglementation.

^{1.} En juin 2020, le Ministère procédait à un examen de l'ensemble des accords d'application et des mesures du rendement des 11 organismes d'application relevant de sa compétence, comme recommandé dans le *Rapport annuel 2018* à la suite de l'audit de l'Office des normes techniques et de la sécurité et dans l'*Audit spécial de Tarion Warranty Corporation* de 2019. Des précisions à ce sujet sont fournies aux sections 4.5.1 et 4.6.1.

^{2.} L'Office de réglementation a fourni des mesures du rendement, mais non des cibles au ministre. De plus amples détails sont présentés à la section 4.6.1.

Annexe 5 : Membres actuels et passés du conseil d'administration de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums, 31 juillet 2020

Source des données : Office ontarien du secteur des condominiums

	T. F.	É.		Nomination initials	Expiration du premier	Nomination ou élection	Expiration du
Tom Wright	 Ancien président (1^{er} mandat) Ancien membre (2^e mandat) 	Ęſn	 Poste de cadre supérieur au sein du conseil de l'Office de la productivité et de la récupération des ressources Ancien président du conseil d'administration de l'Office ontarien des services funéraires Ancien directeur général/registraire du Conseil ontarien de l'immobilier 	11 juillet 2016¹	9 sept. 2019	9 sept. 2019	Date prévue : 9 sept. 2020 A démissionné le 8 avril 2020
Francesco D'Onofrio	Ancien vice- président	Élu	 Ancien sous-ministre et chef de la direction, Service Ontario Plus de 30 ans dans la fonction publique de l'Ontario; a notamment occupé des postes de direction au ministèredes Transports 	11 juillet 2016 ¹	9 sept. 2019	9 sept. 2019	Date prévue : 9 sept. 2021 A démissionné le 8 avril 2020
Armand Conant	Ancien secrétaire	Élu	 Associé, Shibley Righton LLP Président sortant, Canadian Condominium Institute (Toronto) Membre du groupe d'experts chargé d'examiner la Loi de 1998 sur les condominiums 	11 juillet 2016¹	9 sept. 2019	9 sept. 2019	Date prévue : 9 sept. 2022 A démissionné le 8 avril 2020
Genevieve Chornenki	Membre ¹	Élue	 Médiatrice, arbitre et consultante en règlement des différends depuis 1989 Membre du Comité national d'appel et d'audit de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada 	11 juillet 2016 ¹	9 sept. 2019	9 sept. 2019	9 sept. 2022 A démissionné le 8 avril 2020
Lisa Vescio	Membre ²	Nommée	Plus de 35 ans dans la fonction publique de l'Ontario, titulaire de postes de direction dans différents ministères (Transports, Finances, Services gouvernementaux et Services aux consommateurs)	15 févr. 2018	9 sept. 2019 ²	8.0.	8.0.

Administrateur	Titre	Élu ou nommé	Exnérience	Nomination initiale	Expiration du premier mandat	Nomination ou élection subséquente	Expiration du deuxième mandat
Patricia Volker	Ancienne trésorière	Nommée	 Membre du conseil d'administration; présidente, comité des finances et de l'audit, ORNGE Membre du conseil d'administration de Burlington Hydro Electric Inc. 	9 mars 2018	9 sept. 2019 ²	S:O.	S.O.
Heather Zordel	Présidente ³	Nommée	 Associée, Gardiner Roberts LLP Commissaire à temps partiel, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario Codirectrice et professeure associée, Osgoode Law School Membre du conseil d'administration, Toronto Hydro Corporation Ancienne conseillère et membre de tribunal, Barreau de l'Ontario 	30 nov. 2018	29 nov. 2021	8.0.	S.O.
Margaret Samuel	Secrétaire	Nommée	 Présidente, chef de la direction et gestionnaire de portefeuille, Enriched Investing Inc. A travaillé à RBC et a siégé au Conseil du régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario 	9 sept. 2019	9 sept. 2022	8.0.	S.O.
Judy Sue	Trésorière	Nommée	 Présidente, Eagle Audit Advantage Inc. 23 ans d'expérience variée dans les domaines des finances et de la comptabilité au sein d'une grande institution financière canadienne 	4 mars 2020	4 mars 2023	8.0.	S.O.
Marie Throop	Membre	Élue⁴	 Fondatrice, Summerhill Capital Ancienne associée principale, Laketon Investment Management Ancienne directrice générale, Actions internationales, Marchés mondiaux CIBC 	16 sept. 2020	15 sept. 2021	9.0.	S.O.

				Nomination	Expiration du premier	Nomination ou élection	Expiration du
Administrateur Titre	Titre	Élu ou nommé	Expérience	initiale	mandat	subséquente	deuxième mandat
Larry Banack	Membre	Élu ⁴	• Membre, jurys d'audition et d'appel du 16 sept. 2020 Barreau	16 sept. 2020	15 sept. 2022	8.0.	5.0.
			 Arbitre autorisé, Centre de règlement des différends sportifs du Canada 				
			 Ancien commissaire, première Commission de rémunération des 				
			protonotaires chargés de la gestion des causes				
			 Membre d'office, Barreau de l'Ontario 				
Allison Scanlan	Membre	Élue⁴	 Ancienne membre du conseil d'administration, Community 	16 sept. 2020	15 sept. 2022	8.0.	5.0.
			Associations Institute, section canadienne				
			 Conseillère stratégique en matière de chaînes d'approvisionnement, Allison 				
			Scanlan Strategic Business Consulting				
			 Ancienne employée de General Motors 				
Erik Levinson	Membre	Élu ⁴	 Fondateur, Key CTO 	16 sept. 2020	15 sept. 2023	S.0.	S.0.
			 Fondateur, CondoWorks 				

1. Invités par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à être les premiers administrateurs de ce qui allait devenir l'Office ontarien du secteur des condominiums (après la désignation).

Les nominations ont été révoquées par le Ministère.
 La nomination de Heather Zordel à titre de présidente du conseil d'administration a été confirmée le 9 septembre 2019.
 Nouveaux membres récemment élus pour combler les vacances à la suite de la démission des quatre administrateurs fondateurs.

Annexe 6 : Membres actuels et passés du conseil d'administration de l'Office de réglementation de la gestion des condominiums, 31 juillet 2020

Source des données : Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

				Nomination	Expiration du premier	Nomination ou élection	Expiration du
Administrateur	Titre	Élu ou nommé	Qualifications et expérience	initiale	mandat	subséquente	deuxième mandat
Aubrey LeBlanc	Président	Élue	 Directeur administratif, Association des officiers en bâtiments de l'Ontario Ancien directeur général et registraire de la Tarion Warranty Corporation Ancien président de l'Office ontarien des services funéraires 	1°' juillet 2016¹	5 juin 2019	5 juin 2019	16 juin 2020²
John Oakes	Secrétaire	Élu	 Président, Crossbridge Condominium Services Limited (anciennement Brookfield) 	1er juillet 2016 ¹	5 juin 2019	5 juin 2019	Juin 2022
Gail Beggs	Membre	Élue	 Plus de 30 ans d'expérience dans la fonction publique de l'Ontario Ancienne sous-ministre de l'Environnement, des Richesses naturelles et du Secrétariat des affaires autochtones de l'Ontario 	1°r juillet 2016¹	5 juin 2019	5 juin 2019	Juin 2021
Elizabeth Gibbons	Membre	Élue³	 20 ans d'expérience en relations publiques, en communications et en relations avec les intervenants Directrice des communications, TELUS International Ancienne directrice des communications au ministère de l'Agriculture 	26 juin 2018	5 juin 2019	5 juin 2019	Juin 2022

				Nomination	Expiration du premier	Nomination	Evniration du
Administrateur	Titre	Élu ou nommé	Qualifications et expérience	initiale	mandat	subséquente	deuxième mandat
Joan Andrew	Ancien membre	Élue	 Ancienne sous-ministre des Affaires civiques et de l'Immigration Vice-présidente, Commission des parcs du Niagara 	1er juillet 2016 ¹	6 mars 2018	8.0.	S.O.
Kerry Carmichael	(démission)	Nommée	 Plus de 30 ans d'expérience dans les secteurs de l'immobilier et de la vente de véhicules automobiles au détail Ancienne directrice générale des communications avec les détaillants, BMW Canada 	5 juin 2019	5 juin 2022	8.0.	3.0.
Beth Pearson	Membre	Nommée	 Plus de 30 ans dans le secteur des assurances Ancienne propriétaire et associée, AP Insurance Brokers Ancienne présidente, Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario 	5 juin 2019	5 juin 2022	S.O.	S.O.
Paul Kyte	Membre	Nommé	 Parajuriste, exploite son propre cabinet Administrateur de propriétés pour une société privée 	5 juin 2019	5 juin 2022	8.0.	S.O.
Milton Chan	Membre	Nommé	 Chef du personnel, Toronto Region Board of Trade A déjà été conseiller dans la fonction publique de l'Ontario auprès de divers représentants élus 	15 févr. 2018	5 juin 2019	S.O.	S.O.

^{1.} Invités par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à être les premiers administrateurs de ce qui allait devenir l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (après la désignation). Ils ont ensuite été réélus à titre d'administrateurs.

^{2.} Réélu pour un mandat de trois ans le 16 juin 2020.

^{3.} Invitée en mai 2018 par les administrateurs élus à combler la vacance à la suite de la démission de Joan Andrew jusqu'à l'assemblée générale annuelle de juin 2018. Lors de cette assemblée, Elizabeth Gibbons a été élue pour un nouveau mandat en juin 2019.

Annexe 7 : Critères d'audit

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

- Des cadres juridiques clairs sont en place pour définir les rôles et les responsabilités des principales parties prenantes du secteur des condominiums, dont les propriétaires de condominiums, les conseils d'administration des associations condominiales et les organismes de surveillance.
- 2. Le Ministère cerne les enjeux émergents et les pratiques exemplaires dans le secteur des condominiums; il communique les résultats aux législateurs et au public en temps utile; il réévalue régulièrement le soutien dont les propriétaires de condominiums et les conseils d'administration des associations condominiales ont besoin pour gérer efficacement leurs droits de propriété et leurs responsabilités.
- 3. Des processus efficaces et efficients sont en place pour déterminer si l'Office du secteur des condominiums et l'Office de réglementation obtiennent en temps utile des renseignements suffisants de la part des parties prenantes pour s'acquitter efficacement de leur mandat.
- 4. Des processus efficaces sont en vigueur pour exercer une surveillance périodique afin de déterminer si les mandats des deux offices sont appropriés et de recommander des modifications de la législation en vue de donner suite aux préoccupations éventuelles au sein du secteur des condominiums.

Office ontarien du secteur des condominiums

- 1. Des structures de gouvernance et de responsabilisation efficaces sont en place pour appuyer la surveillance des activités menées par l'Office du secteur des condominiums pour s'acquitter des responsabilités énoncées dans son mandat.
- 2. Des processus efficaces et efficients sont en vigueur pour gérer et utiliser de façon optimale les ressources de l'Office aux fins des responsabilités énoncées dans son mandat, ce qui comprend la sensibilisation du public, la formation des membres des conseils d'administration des associations condominiales, le règlement des différends et la tenue d'un registre public des associations condominiales.
- Des processus sont en place au Tribunal pour que les propriétaires de condominiums et les conseils d'administration d'associations condominiales disposent de mécanismes rentables pour régler leurs différends de manière efficace et efficiente.
- 4. Des processus efficaces et efficients sont en place pour recueillir en temps opportun des renseignements exacts et complets afin de mettre à jour les données clés sur les associations condominiales et d'aider la direction à prendre des décisions éclairées.
- 5. Des indicateurs et des cibles de rendement pertinents sont établis, et le rendement fait l'objet d'un suivi par rapport à ces indicateurs et à ces cibles. Les résultats sont rendus publics, et les mesures correctives requises sont prises rapidement.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

- 1. Des structures de gouvernance et de responsabilisation efficaces sont en place pour appuyer la surveillance des activités menées par l'Office de réglementation afin qu'il s'acquitte des responsabilités énoncées dans son mandat.
- 2. Des processus efficaces et efficients sont en vigueur pour gérer et utiliser de façon optimale les ressources de l'Office aux fins des responsabilités énoncées dans son mandat, par exemple délivrer des permis aux gestionnaires immobiliers et aux entreprises de gestion immobilière, traiter les plaintes, mener des inspections et des enquêtes, et tenir un registre public des gestionnaires immobiliers et des entreprises de gestion immobilière titulaires de permis.
- 3. Des processus efficaces et efficients sont en place pour faire en sorte que les demandes de renseignements et les plaintes reçues soient consignées avec exactitude et qu'elles soient réglées et fassent l'objet d'un suivi en temps utile.
- 4. Des processus d'inspection et d'enquête efficaces et rapides sont en place à l'égard des gestionnaires et entreprises de gestion de condominiums autorisés afin de déterminer s'ils se conforment aux exigences applicables, si les consommateurs sont protégés et si des mesures de suivi sont prises au besoin.
- 5. Des indicateurs et des cibles de rendement pertinents sont établis, et le rendement fait l'objet d'un suivi par rapport à ces indicateurs et à ces cibles. Les résultats sont rendus publics, et les mesures correctives requises sont prises rapidement.

Annexe 8 : Exemples de courriels envoyés par des propriétaires de condominiums au Bureau*

Source des données : Courriels de propriétaires de condominiums reçus au Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

- 1. J'espère que les résultats de cette démarche aideront à améliorer les choses pour les propriétaires de condominiums et en ce qui touche la vie en condominium à Toronto. En ce moment, je suis outré que l'on me demande de verser des frais de rédaction de xx \$ par mois pour recevoir les états financiers mensuels de notre immeuble en copropriété. Je verse déjà xx \$ en frais de copropriété mensuels! On pourrait certes estimer que cela devrait couvrir les frais de rédaction. Je ne saurais trop insister sur le fait que, à mon avis, les procès-verbaux et les états financiers mensuels devraient AUTOMATIQUEMENT être distribués à TOUS les propriétaires, que ce soit par l'entremise d'un portail de la direction ou par courriel. Le conseil d'administration de notre association condominiale n'est certes pas un champion de la transparence, et cela suscite beaucoup de problèmes (frustration, négativité, incertitude, mauvaise volonté, secret, etc.).
 Je suis la SEULE personne dans tout mon immeuble (qui compte environ 40 condominiums) qui demande à obtenir les données financières. À un certain moment, j'ai contacté plus d'une douzaine de personnes pour qu'ils demandent les états financiers; lorsque j'ai vérifié auprès de nombre d'entre elles plus tard, j'ai appris que personne ne l'avait fait. Les autres propriétaires ont dit qu'ils étaient trop occupés ou qu'ils n'avaient pas eu l'occasion de s'en occuper.
- 2. Nous avons besoin d'aide. Notre immeuble en copropriété ressemble à un projet domiciliaire. Les mêmes membres siègent au conseil depuis 15 ans. L'un d'entre eux est très impoli et se comporte comme si l'immeuble lui appartient. J'ai été menacé en deux occasions. Il faut qu'un audit judiciaire soit effectué pour faire la lumière sur les nombreuses choses qui se sont supposément produites. Veuillez nous envoyer de l'aide.
- 3. Nous nous posons beaucoup de questions sur le conseil d'administration, et en particulier le président. Les propriétaires veulent être informés à propos des dépenses, en particulier lorsqu'une soumission est présentée. Ils ne s'en tiennent jamais à cette soumission, et on ne nous fait jamais part des raisons pour lesquelles le coût a triplé. Beaucoup de propriétaires nourrissent des soupçons à propos de la manière dont les choses se déroulent ici.
- 4. J'aimerais fournir des solutions fondées sur des données factuelles pour aider à la bonne gestion des condominiums à l'échelle de l'Ontario; je le ferais dans mon temps libre, sans demander de rémunération. Mon expérience à titre de propriétaire et d'ancien administrateur sera utile pour réaliser des gains d'efficience sur le plan des coûts. La loi sur les condominiums présente de graves lacunes. Il faut aussi apporter les améliorations nécessaires à l'OOSC [Office ontarien du secteur des condominiums], que le gouvernement aurait dû mettre en place bien avant afin de réglementer le secteur et d'exercer une surveillance sur lui ainsi que d'établir des normes à l'intention des administrateurs et des gestionnaires. Je peux aussi exprimer le point de vue d'une personne qui [passage supprimé pour préserver la confidentialité de l'auteur] afin que l'on améliore la défense des droits sur ce plan également.
 - Je vise à ce que les propriétaires de condominiums soient traités avec dignité et équité, et à ce qu'ils puissent compter sur le plus haut degré possible d'intégrité financière. Malheureusement, on continue de prendre des décisions biaisées qui exposent les propriétaires à de sérieux risques de pertes financières et de difficultés économiques. Il est temps d'assujettir ce secteur multimilliardaire à des exigences de divulgation complète, de transparence, de surveillance et de responsabilisation.

5. Notre ensemble de condominiums comprend des maisons individuelles et des maisons en rangée, et le montant à payer au titre des parties communes est le même pour tous les condominiums. Cette stratégie a été mise en place par le promoteur et constitue sans aucun doute une astuce de marketing, parce que les frais ne sont pas plus élevés pour les plus grands condominiums que pour les petits; bref, il s'agit d'une stratégie pour vendre des condominiums de plus grande taille. Les promoteurs ne devraient pas être autorisés à agir ainsi. Les condominiums plus grands profitent en quelque sorte d'un subventionnement de la part des condominiums plus petits.

En d'autres termes, cela signifie que les propriétaires de condominiums plus petits paient plus que leur juste part en ce qui touche :

- la couverture d'assurance commune, car il en coûte plus cher pour réparer de grands condominiums en cas de réclamation d'assurance;
- l'entretien des condominiums, les entrées et les toitures plus grandes, les gouttières plus longues et les cours plus grandes qui exigent plus de travaux d'aménagement paysager dans le cas des grands condominiums;
- le déneigement, parce que les façades de terrain des grands condominiums couvrent une plus longue distance;
- et bien d'autres choses encore qui ne me viennent pas à l'esprit pour le moment.

La seule façon de corriger cette injustice est de déposer une motion qui doit être adoptée par une forte majorité de propriétaires; or, étant donné qu'il y a surtout des maisons détachées dans notre communauté, il n'y a aucune possibilité qu'une telle motion soit adoptée. Cela constitue une injustice flagrante et une situation antidémocratique dans les circonstances. La loi doit être modifiée afin de mieux définir... non, afin de définir, tout simplement, la manière de répartir équitablement le coût des parties communes.

6. [Traduction d'un courriel écrit dans une langue autre que l'anglais] – J'ai une question à vous poser. Je viens de lire les états financiers de notre association pour 2019, et j'ai trouvé un montant qui ne concorde pas avec le contenu du document financier précédent que la direction nous avait envoyé. Il s'en est fallu de peu que notre association embauche des préposés à l'entretien sans permis. Parfois les travaux de réparation sont effectués par l'entremise des membres du conseil d'administration. Et la direction refuse de nous montrer le permis du surintendant ou celui du réparateur. La combine de la direction consiste à toujours demander aux gens de venir faire les réparations pendant la nuit, lorsque la plupart des propriétaires sont absents du centre commercial. Moi-même et certains autres propriétaires avons fait part de cette situation à la direction par courriel, mais nous n'avons jamais reçu de réponse. Je veux savoir ce que nous pourrions faire dans les circonstances.

- 7. J'ai déjà été administrateur de l'immeuble dans lequel je vis. J'ai suivi le programme de formation des administrateurs, et je travaille comme gestionnaire financier d'un centre communautaire sans but lucratif. Après avoir eu recours au Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums, j'aimerais faire part des commentaires suivants :
 - a. La procédure est longue, et chaque étape prend beaucoup de temps.
 - b. Les règles sont très détaillées, et le risque d'erreur au fil du processus est élevé. Il faut beaucoup de temps pour bien comprendre la procédure.
 - c. En théorie, recourir au Tribunal permet d'éviter des frais juridiques importants et fait en sorte qu'il n'est pas nécessaire de se tourner vers le système judiciaire. On a aussi l'impression qu'il n'est pas nécessaire de faire appel à un conseiller juridique, et que le processus peut être mené par toute personne normale. Dans la réalité, les conseils juridiques s'avèrent très utiles, parce que les instructions disponibles en ligne ne sont pas suffisantes. Malheureusement, aucune disposition ne prévoit le recouvrement de ces frais juridiques.
 - d. Il semble que les associations condominiales aient rapidement compris que la meilleure chose à faire en cas de procédure devant le Tribunal consiste tout simplement à s'abstenir de participer. Les amendes éventuelles sont peu élevées et sont nettement moindres que les frais juridiques à prévoir si une association engage des avocats pour la représenter. (C'est exactement ce qui s'est passé dans mon cas; le conseiller juridique de l'association a choisi de ne pas participer. L'amende qui a finalement été imposée ne représentait probablement qu'une fraction des frais juridiques qu'aurait entraînés une participation active à la procédure. Je n'ai pas obtenu de remboursement de mes propres frais juridiques.)
 - e. À première vue, il semble exister une relation très étroite entre les grandes associations condominiales, les entreprises de gestion de condominiums et l'Office du secteur des condominiums. Les règles et les activités de ces entités tendent à être motivées par leurs propres intérêts.
 - f. On a tendance à croire que les demandes répétées de dossiers par un propriétaire de condominium constituent une forme de harcèlement. Le fait est que des demandes sont répétées uniquement parce qu'elles demeurent sans réponse pendant des mois. Cette situation n'est pas prise en compte.
 - g. Il n'y a pas de processus d'appel simple lorsque l'on n'est pas satisfait des décisions rendues.
 - h. Il faut améliorer le processus d'examen des pratiques de collecte de procurations, qui sont devenues monnaie courante dans de nombreux grands immeubles en copropriété. À l'heure actuelle, il est facile d'utiliser ce genre de pratique pour prendre le contrôle des travaux d'un conseil d'administration d'association condominiale. Un petit nombre de personnes bien organisées peut mener une campagne de désinformation, recueillir un grand nombre de procurations, prendre le contrôle d'un conseil d'administration et embaucher une nouvelle entreprise de gestion moyennant des honoraires beaucoup plus élevés. Bien souvent, ces changements ne servent pas les intérêts des propriétaires des parties privatives. Il n'y a pas de moyen aisé d'empêcher une telle situation de se produire ni de faire en sorte que l'on procède à un examen et que l'on statue à propos de la légalité du processus.

À l'heure actuelle, c'est l'Office du secteur des condominiums qui exerce un contrôle à l'égard de la plupart des points ci-dessus. Les propriétaires de parties privatives doivent compter sur cet organisme pour agir de manière impartiale afin de protéger leurs droits et pour faire droit aux griefs. Il faut examiner en toute urgence le mandat de l'Office du secteur des condominiums afin qu'il puisse le remplir. Le moment est sans doute venu également de procéder à un examen de la loi ontarienne sur les condominiums pour s'assurer qu'elle n'est pas déphasée par rapport aux besoins réalistes des principaux clients, c'est-à-dire les propriétaires de condominiums.

8. Mon immeuble paie des frais d'entretien de 0,XX \$ le pied carré. [Phrase supprimée pour préserver la confidentialité de l'auteur.] Je suis convaincu que nous payons des frais beaucoup plus élevés que la moyenne en raison des opérations douteuses de notre conseil et du gestionnaire de l'immeuble (lorsque je siégeais au conseil, j'ai vu des factures fausses et en double, des contrats gonflés et une incompétence flagrante!). Rien n'incite le conseil à mettre fin à ses agissements louches (pots-de-vin, enrichissement personnel, incompétence financière, etc.), qui se traduisent par des frais d'entretien plus élevés et par des modes de vie que bien des gens ne peuvent plus se permettre en raison de la COVID et du manque d'emplois, de possibilités, etc.

^{*} Certains passages des courriels ont été supprimés dans le but de préserver la confidentialité des auteurs.

Annexe 9 : Catégories de dossiers d'associations condominiales visés par la loi

Source des données : Loi de 1998 sur les condominiums et Règlement de l'Ontario 48/01 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Catégories de documents visées par la Loi

- 1. Les registres financiers de l'association condominiale.
- 2. Le registre des procès-verbaux des assemblées des propriétaires et des réunions du conseil.
- 3. Une copie de la déclaration, des règlements administratifs et des règles.
- 4. L'ensemble des listes, des éléments, des dossiers et autres documents de la réunion de transfert de l'association.
- 5. Le rapport que l'association reçoit de la personne qui effectue un audit de rendement.
- 6. La liste des noms et adresses des propriétaires aux fins du service de chaque logement et avis des logements loués.
- 7. Un dossier de toutes les études de fonds de réserve et de tous les plans d'augmentation du fonds de réserve.
- 8. Une copie de toutes les ententes conclues par l'association ou en son nom.
- 9. Le rapport que reçoit l'association d'un inspecteur, si celui-ci est nommé par la Cour supérieure de justice.
- Tous les instruments nommant une procuration ou les bulletins de vote pour une assemblée des propriétaires qui sont soumis à l'assemblée.
- 11. Tout autre document précisé dans les règlements administratifs de l'association.

Catégories de documents visées par le Règlement

- 12. Les certificats d'information émis par l'association.
- 13. Les dossiers des états de divulgation et des renseignements fournis au conseil d'administration ou à l'association qui concernent les administrateurs et les dirigeants du conseil.
- 14. Les documents sur les cours suivis par les administrateurs et les dirigeants du conseil que l'OOSC fournit à l'association.
- 15. Les dossiers se rapportant aux employés de l'association que celle-ci crée ou reçoit.
- 16. Les documents se rapportant à un litige réel ou envisagé et que l'association crée ou reçoit.
- 17. Les dossiers qui se rapportent aux réclamations d'assurance à l'égard de l'association et que celle-ci crée ou reçoit, y compris les enquêtes d'assurance visant l'association.
- 18. Les documents qui se rapportent à des condominiums ou propriétaires particuliers et que l'association crée ou reçoit.
- 19. Une copie de toutes les garanties existantes et échues que l'association reçoit et qui se rapportent au bien ou aux biens meubles ou immeubles qu'elle possède ou qui font l'objet d'une entente conclue par celle-ci ou en son nom.
- 20. Les rapports et avis d'un architecte, d'un ingénieur ou d'une autre personne dont la profession confère de la crédibilité au rapport ou à l'avis, que l'association reçoit et qui se rapportent aux caractéristiques physiques du bien ou de tout bien immeuble ou meuble que l'association possède ou qui font l'objet d'une entente conclue par celle-ci ou en son nom.
- 21. Les dessins et plans que l'association reçoit et qui se rapportent aux caractéristiques physiques du bien ou de tout bien immeuble ou meuble que l'association possède ou qui fait l'objet d'une convention conclue par celle-ci ou en son nom.
- 22. Les rapports et avis d'un évaluateur que l'association reçoit et qui se rapportent au bien ou à tout bien immeuble ou meuble que l'association possède ou qui fait l'objet d'une convention conclue par celle-ci ou en son nom.
- 23. Les documents portant sur un droit, un titre, un intérêt, une charge ou une demande de quelque nature que ce soit touchant un terrain ayant trait à l'association, à l'exclusion de l'intérêt d'un propriétaire dans son logement ou de l'intérêt commun et que l'association crée ou reçoit.
- 24. Les documents portant sur un ajout, une modification ou une amélioration des éléments communs, un changement des actifs de l'association ou d'un service qu'elle fournit aux propriétaires et que l'association crée ou reçoit.
- 25. Les instruments désignant une procuration pour une assemblée des propriétaires qui est remise à l'association avant l'assemblée, dans la mesure où cela est requis ou permis par les règlements administratifs.
- 26. Les votes enregistrés pour une assemblée des propriétaires soumis à l'assemblée.
- 27. Les ententes échues conclues par l'association ou en son nom.
- 28. Une copie de toutes les polices d'assurance que l'association a obtenues et qu'elle maintient.
- 29. Une copie de toutes les polices d'assurance que l'association a obtenues et qui ont expiré.
- 30. Une copie de toutes les versions caviardées des documents énumérés ci-dessus.

nnexe 10 : Pouvoirs en matière de protection des consommateurs conférés aux organismes d'application **lélégataires**

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Pouvoirs et responsabilités clés en matière de protection du consommateur	Office du secteur des condominiums	Office de réglementation de la gestion des condominiums	Divers ¹	Office de la sécurité des installations électriques	Ontario One Call	Conseil ontarien de l'immobilier	Tarion Warranty Corporation	Office des normes techniques et de la sécurité	Vintners Quality Alliance Ontario
Exiger des titres de compétence (p. ex. diplômes d'études)	X ²	<i>></i>	<i>></i>	<i>></i>	8.0.	>	<i>></i>	>	>
Évaluer les titres de compétences	×	>	>	>	8.0.	>	>	>	>
Délivrer des permis (fonctionnement, exploitation)	×	>	,	,	8.0.	>	>	>	>
Exercer une surveillance (exiger régulièrement des renseignements)	>	>	>	>	8.0.	>	>	>	>
Recevoir les plaintes du public et régler les différends	x ³	>	,	×	>	>	>	>	×
Mener des inspections et des enquêtes	×	>	>	<i>></i>	>	>	,	>	>
Assurer l'application des règles ou des lois (ou faire des renvois aux fins d'exécution ou de poursuites)	Pouvoir limité ⁴	>	>	`	>	>	>	>	>
Nommer un administrateur ou un séquestre (d'un titulaire de permis ou d'une entité au service des consommateurs)	×	×	>	×	S.O.	×	×	×	×
Sensibiliser le public (et d'autres parties prenantes)	>	>	>	>	>	>	>	>	>
Consulter le public (et d'autres parties prenantes)	>	>	>	>	>	>	>	>	>
Conseiller le gouvernement sur les modifications à apporter aux politiques et aux lois	>	>	>	>	×	>	>	>	>

^{1.} Comprend l'Office ontarien des services funéraires, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Office ontarie et l'Office ontarien et l'Office ontarier.

^{2.} La Loi de 1998 sur les condominiums exige que les administrateurs suivent une formation. De plus amples détails sont présentés à la section 4.3.1.

^{3.} L'OOSC est chargé de superviser et de gérer les activités du Tribunal, qui a le pouvoir de régler les différends dans des domaines limités, comme les dossiers. Des détails sont présentés à la section 4.4.1.

^{4.} Pouvoir limité à l'égard des associations condominiales : l'Office du secteur des condominiums peut seulement appliquer les dispositions de la Loi de 1998 sur les condominiums exigeant la production de rapports d'information ou le paiement de quotes-parts.

Annexe 11: Comparaison des principales fonctions organisationnelles et des ressources humaines des offices

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario à partir des données de l'Office du secteur des condominiums et de l'Office de réglementation de la gestion des condominiums

	Nombre d'employés ¹	employés ¹	
		Office de	
Fonction ou titre du poste	Office du secteur des condominiums	réglementation du secteur des condominiums	Possibilité de rationaliser, de combiner ou de partager des fonctions similaires entre les deux offices?
Conseil d'administration	7	7	Oui - Un seul conseil serait suffisant. Économies annuelles estimatives de 61 000 à 158 000 \$, ce qui couvrirait les dépenses de l'office.
Registraire/directeur général	1	₽	Oui – Un seul registraire/directeur général serait suffisant. Économies annuelles estimatives de 193 000 à 205 000 \$, ce qui couvrirait le salaire d'un seul directeur général.
Finances	1 (directeur, Finances et contrôle financier)	Finances et inancier)	Non
	2	0	
Services d'information – Demandes de renseignements (Office du secteur des condominiums)	9	4	Oui – Les deux groupes pourraient être combinés afin d'offrir un point de contact unique aux membres du public qui ont des demandes de
Permis, sensibilisation et conformité – Plaintes (Office de réglementation)			renseignements ou des plaintes. Une formation polyvalente supplémentaire serait nécessaire. Une telle mesure n'entraînerait sans doute pas d'économies substantielles.
Services d'information – Registraire adjoint et conseiller principal de programme (Office du secteur des condominiums)			Oui – Un seul registraire adjoint serait suffisant. Les économies annuelles estimatives de 136 000 à 170 000 \$ couvriraient le salaire d'un registraire adjoint. Les rôles des deux autres employés pourraient être combinés aux fins
Délivrance de permis, éducation et conformité - Registraire adjoint et spécialiste principal de la réglementation et de la conformité (Office de réglementation)			de superviser les questions de conformité et de réglementation sous l'autorité d'un seul office.
Permis, sensibilisation et conformité – Agent de délivrance de permis et d'information, et spécialiste de l'apprentissage ²	8.0.	2	Non
Services d'information – Analystes de politiques et de programmes	2	0	Oui – Les deux groupes pourraient être combinés. Économies annuelles estimatives : 90 000 \$, ce qui couvrirait le salaire d'un membre du personnel exerçant les fonctions de gouvernance du directeur général.

	Nombre d'employés ¹	employés ¹	
		Office de	
	Office du secteur des	réglementation du secteur des	du secteur des Possibilité de rationaliser, de combiner ou de partager des fonctions
Fonction ou titre du poste	Condominiums	COLLOCUIUM	CONDOMINATION SIMILATION OF THE CONTROL OF THE CONT
Communications et sensibilisation	4	2	Oui – Les deux groupes de communication pourraient combiner leurs efforts pour sensibiliser les consommateurs et les informer concernant l'instauration d'un nouvel organisme. Une telle mesure n'entraînerait sans doute pas d'économies substantielles.
Initiatives stratégiques et gouvernance (Office du secteur des condominiums)	က	1	Oui – Les deux groupes pourraient être combinés. Économies annuelles estimatives : 90 000 \$, ce qui couvrirait le salaire d'un membre du personnel
Gouvernance d'entreprise et Bureau du registraire (Office de réglementation			exerçant les fonctions de gouvernance du directeur général.
Technologie de l'information (TI) 3	164	2	Oui, les deux groupes de TI pourraient être combinés. Une telle mesure n'entraînerait sans doute pas d'économies substantielles.
Renseignements commerciaux stratégiques et analyse de données	3	0	Oui – Les rôles des trois employés pourraient être élargis afin d'englober des fonctions similaires pour l'Office de réglementation. Une telle mesure n'entraînerait sans doute pas d'économies substantielles.
Président du Tribunal	1	8.0.	Non
Services de médiation et d'arbitrage du Tribunal	265	S.O. Non	Non
Fonctionnement du Tribunal	5	S.O. Non	Non
Services d'information - Analystes du Tribunal	3	S.O. Non	Non
Total6	49	15	
Économies annuelles estimatives totales	610 00	610 000 \$ à 753 000 \$	

- 1. Sauf indication contraire, les effectifs sont des équivalents temps plein.
- 2. Le mandat consistant à établir des exigences relatives à la formation des gestionnaires de condominiums doit en principe être transféré du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à l'Office de réglementation à compter du 1^{er} novembre 2021.
 - 3. Le service de Π a été une ressource partagée entre les deux offices jusqu'au $1^{\rm sr}$ décembre 2019.
- 4. Les 16 employés affectés à la 11 offrent des services en ligne qui englobent les déclarations des associations, les demandes de renseignements, la base de données, la formation des administrateurs et le règlement des
- 5. Les 26 personnes en question ont été nommées à des postes à temps partiel et ne sont pas des employés de l'Office du secteur des condominiums. Elles entendent les causes soumises au Tribunal. Elles sont choisies en fonction de critères comme l'expérience en droit, les compétences en arbitrage et les études.
- 6. Exclut les membres du conseil et les personnes nommées à un poste à temps partiel au Tribunal.



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

20, rue Dundas Ouest, bureau 1530 Toronto (Ontario) M5G 2C2 www.auditor.on.ca