

Chapitre 1

Section 1.10

Ministère des Services au public et aux entreprises

Suivi de la vérification de l'optimisation des ressources de 2020

Surveillance des condominiums en Ontario

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	2			2		
Recommandation 2	3			3		
Recommandation 3	3			3		
Recommandation 4	1			1		
Recommandation 5	4	4				
Recommandation 6	2	2				
Recommandation 7	3		2	1		
Recommandation 8	2		2			
Recommandation 9	4	4				
Recommandation 10	4	2	2			
Recommandation 11	2		1	1		
Recommandation 12	1		1			
Recommandation 13	2	1		1		
Recommandation 14	1		1			
Recommandation 15	3	1	1	1		
Recommandation 16	1			1		
Recommandation 17	1		1			
Recommandation 18	1		0,5	0,5		
Recommandation 19	5	5				
Recommandation 20	1		1			
Total	46	19	12.5	14.5	0	0
%	100	41	27	32	0	0

Conclusion globale

Au 4 novembre 2022, l'Office ontarien du secteur des condominiums (l'OOSC), l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (l'OORGC) et le ministère des Services au public et aux entreprises (anciennement le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs) avaient pleinement mis en œuvre 100 %, 79 % et 4 % respectivement des recommandations qui les concernaient expressément. Ensemble, l'OOSC, l'OORGC et le ministère ont pleinement mis en œuvre 41 % des mesures que nous avons recommandées dans notre *Rapport annuel 2020*.

L'OORGC était en voie de mettre en œuvre 14 % des autres recommandations et a fait peu de progrès au regard des 7 % de mesures restantes qui le visaient directement. Le ministère était en voie de mettre en œuvre 42 % des autres recommandations et a fait peu de progrès au regard des 54 % de recommandations qui le visaient directement. Dans l'ensemble, l'OORGC et le ministère étaient en voie de mettre en œuvre 27 % des autres recommandations et ont fait peu de progrès au regard des 32 % des mesures que nous avons recommandées.

L'OOSC avait pleinement mis en œuvre certaines recommandations comme celles voulant d'ajouter une composante sur les plans de mesures d'urgence et la préparation en cas d'urgence au matériel de formation et d'examiner et de vérifier régulièrement les renseignements fournis par les associations condominales dans leurs déclarations annuelles. L'OORGC avait pleinement mis en œuvre certaines recommandations comme celles voulant d'échanger régulièrement des données sur les gestionnaires immobiliers et les entreprises de gestion immobilière recueillies par les deux offices et de savoir quels gestionnaires immobiliers et entreprises de gestion immobilière ne sont pas autorisés. Le Ministère avait pleinement mis en œuvre notre recommandation concernant l'examen et la précision officielle du mandat de l'OOSC.

Le Ministère était en train de mettre en œuvre certaines recommandations, comme celles voulant de conclure une entente avec l'OOSC et l'OORGC sur

les mesures de rendement appropriées aux fins de l'exécution de leur mandat. L'OORGC était en train de mettre en œuvre certaines recommandations comme celles voulant d'élaborer et d'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, et d'élaborer un plan d'inspection proactive visant certains gestionnaires immobiliers et certaines entreprises de gestion immobilière en fonction d'un cadre fondé sur le risque.

Le Ministère n'avait fait que peu ou pas de progrès à l'égard de plusieurs recommandations importantes, comme établir des seuils et définir la suffisance des fonds de réserve et conférer à l'OOSC des pouvoirs d'inspection, d'enquête et d'application de la loi.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

Contexte

Les responsabilités de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) comprennent la formation des administrateurs d'association condominale, la tenue d'un registre public des associations et 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'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (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 de condominiums et des entreprises de gestion.

En Ontario, 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. Le Ministère (alors le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs) avait mené un examen de la Loi en 2012-2013, ce qui avait donné lieu à des réformes de la Loi en 2015. Ces réformes comprenaient la désignation de deux organismes d'application.

En 2020, nous avons constaté que de nombreuses réformes adoptées n'avaient toujours pas été mises en œuvre cinq ans plus tard. Nous avons observé que le modèle actuel de régie du secteur des condominiums ne protégeait pas efficacement les consommateurs et ne tenait pas compte des risques qui existent pour les propriétaires et les acquéreurs de condominiums.

L'audit avait également révélé que le mandat confié à l'OOSC par la Loi était limité comparativement à celui d'autres organismes administratifs 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'avait pas la capacité d'inspecter ou d'examiner d'éventuels abus ou inconduites de la part de conseils d'administration de condominiums, ou de participer à des contestations portant sur la gouvernance efficace des conseils d'administration, notamment assurer la tenue d'élections en bonne et due forme au sein des conseils et la gestion financière efficace des associations condominiales. Ces limites ont eu une incidence sur la capacité des propriétaires et des acquéreurs de condominiums d'obtenir de l'aide pour mieux gérer leurs droits de propriété.

Le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (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. À la fin de septembre 2020, le Tribunal pouvait entendre les différends portant expressément sur les dossiers conservés par les associations condominiales et le droit d'accès à ces dossiers par les propriétaires de condominiums. Nous avons constaté que le seul recours dont disposent les propriétaires de condominiums concernant d'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 – consistait à 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.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Les frais de copropriété initialement établis par le promoteur étaient habituellement sous-estimés. Sur les 64 conseils d'administration d'associations condominiales qui ont répondu à la question de notre sondage portant sur ce point, 47 (73 % environ) ont déclaré qu'il y avait eu une hausse importante 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 mis en lumière dans notre sondage auprès des propriétaires de condominiums, 518 d'entre eux (75 %) ayant vu leurs frais de copropriété grimper de 10 % à plus de 50 % au cours de la période de cinq ans 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 de fonctionnement mensuels et comprennent un montant prélevé par l'association condominiale pour payer à l'avenir les frais de réparations majeures et de 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 sur ce sujet ne disposaient pas de fonds de réserve suffisants pour planifier les réparations et les travaux de remplacement des installations et des aires communes dans les immeubles plus anciens – c'est-à-dire ceux enregistrés en 1980 et en 2000.

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 au 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.

Nous avons formulé 20 recommandations préconisant 46 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (maintenant le ministère des Services au public et aux entreprises), l'Office ontarien du secteur des condominiums et l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums s'étaient engagés à prendre des mesures pour donner suite à nos recommandations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et octobre 2022. Nous avons obtenu du ministère des Services au public et aux entreprises, de l'Office ontarien du secteur des condominiums et de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums une déclaration écrite selon laquelle, le 4 novembre 2022, ils avaient fourni à notre Bureau une mise à jour complète sur l'état des mesures que nous avons recommandées dans notre audit initial il y a deux ans.

Achat de condominiums

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;

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la Loi) n'obligeait pas les promoteurs à utiliser des conventions d'achat-vente ou des déclarations standards. La Loi a été modifiée en 2015, exigeant des renseignements supplémentaires dans les déclarations et les états de déclarations types, mais cette modification n'était pas en vigueur au moment de notre audit.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des intervenants pour élaborer une proposition à soumettre à l'examen du gouvernement. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend entreprendre des travaux de politique en 2023 et prévoit d'élaborer et de présenter une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2024. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2024. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

- exiger des promoteurs qu'ils utilisent ces clauses et à ces 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.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que 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.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des intervenants pour élaborer une proposition à soumettre à l'examen du gouvernement. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend entreprendre des travaux de politique en 2023 et prévoit d'élaborer et de présenter une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2024. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2024. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

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'information sur les augmentations prévues des dépenses relatives aux parties communes;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons observé qu'aux termes de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, un promoteur doit fournir aux acquéreurs

de condominiums neufs un budget comportant les montants estimés des dépenses communes et des frais de copropriété lors de la première année suivant l'enregistrement. Toutefois, certains promoteurs avaient omis certains coûts d'entretien, les avaient sous-estimés ou les avaient reportés à des années subséquentes afin d'inscrire dans leur budget des frais de copropriété inférieurs à leur montant réel.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des intervenants pour élaborer une proposition à soumettre à l'examen du gouvernement. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend entreprendre des travaux de politique à la fin de 2022 et prévoit d'élaborer et de présenter une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023.

La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

- *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 relatives aux parties communes par rapport à l'état budgétaire du promoteur;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons relevé que la *Loi de 1998 sur les condominiums* établit que si les coûts engagés par l'association condominiale au titre des dépenses communes au cours de la première année suivant l'inscription étaient plus élevés que ceux figurant à l'état budgétaire fourni par le promoteur, le conseil d'administration de l'association pouvait réclamer la différence au promoteur.

Toutefois, le conseil doit présenter l'avis de réclamation dans les 30 jours suivant la réception des états financiers audités pour l'année. Plusieurs modifications à la Loi ont été apportées à la suite de l'examen de 2012-2013 pour corriger la situation, notamment en accordant aux associations condominiales 90 jours pour présenter l'avis de réclamation au promoteur. Toutefois, les modifications apportées à la Loi n'avaient pas encore été promulguées lorsque nous avons achevé l'audit.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des intervenants pour élaborer une proposition à soumettre à l'examen du gouvernement. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend entreprendre des travaux de politique à la fin de 2022 et prévoit d'élaborer et de présenter une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023.

La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications

réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

- *mettre en application des pratiques exemplaires d'autres administrations, par exemple exiger des promoteurs qu'ils déposent des fonds en fiducie pour que ces fonds puissent être mis à la disposition de l'association condominiale s'ils sous-estiment les dépenses relatives aux parties communes, ou encore imposer le paiement d'une pénalité aux promoteurs si l'on constate qu'ils ont sous-estimé dans leur état budgétaire les dépenses dans une proportion supérieure à un pourcentage donné par rapport aux dépenses réelles.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que d'autres provinces avaient mis en place plusieurs dispositions pour protéger les propriétaires de condominiums et les conseils d'administration d'associations condominiales. Par exemple, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador, le promoteur doit mettre des fonds en fiducie pour pouvoir les mettre à la disposition de l'association condominiale s'il a sous-estimé les dépenses relatives aux parties communes. En Colombie-Britannique, le promoteur qui a sous-estimé les dépenses doit payer une pénalité.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des intervenants pour élaborer une proposition à soumettre à l'examen du gouvernement. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend entreprendre des travaux de politique à la fin de 2022 et prévoit d'élaborer et de présenter une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023.

La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique

du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

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 ans;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les dispositions réglementaires relatives aux fonds de réserve n'exigeaient pas que les études des 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. Nos spécialistes des études de fonds de réserve 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.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des intervenants pour élaborer une proposition à soumettre à l'examen du gouvernement. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend

entreprendre des travaux de politique à la fin de 2022 et prévoit d'élaborer et de présenter une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023.

La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

- *établir des seuils et définir la suffisance des fonds de réserve;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que 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 en quoi consisterait une capitalisation adéquate des fonds de réserve. Le Ministère a sollicité d'autres commentaires sur toute la question des fonds de réserve en 2020, mais il n'avait pris aucune décision concernant la mise en application des modifications.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des intervenants pour élaborer une proposition à soumettre à l'examen du gouvernement. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend entreprendre des travaux de politique à la fin de 2022 et prévoit d'élaborer et de présenter une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement

d'ici décembre 2023. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

- *collaborer avec l'Office ontarien du secteur des condominiums pour mener des activités de sensibilisation sur cet enjeu et pour communiquer des renseignements clairs et intelligibles à ce sujet.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que si les études des fonds de réserve avaient utilisé un horizon de 30 ans pour estimer les dépenses à prévoir, les frais de copropriété auraient grimpé 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 de 60 ans. Nous avons constaté que certaines associations et les propriétaires ignorent peut-être que les frais payés n'étaient pas suffisants.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des intervenants pour élaborer une proposition à soumettre à l'examen du gouvernement. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend entreprendre des travaux de politique à la fin de 2022 et prévoit d'élaborer et de présenter une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023. Si la première ou la deuxième mesure

recommandée en vertu de la recommandation 3 est mise en œuvre, le Ministère collaborera avec l'OOSC pour élaborer des documents d'information publics clairs pour communiquer les modifications.

Dans l'attente de modifications réglementaires, l'OOSC avait élaboré, publié et fait la promotion du « Guide pour un fonds de réserve robuste » en mars 2022 pour aider les administrateurs à mieux comprendre comment mettre de côté des fonds suffisants. Ce guide comprend, par exemple, des informations de base sur les fonds de réserve et les études de fonds de réserve, les pratiques exemplaires pour maintenir un fonds de réserve robuste et les responsabilités des conseils d'administration pendant le processus d'étude du fonds de réserve.

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 afin d'éviter aux propriétaires de condominium des problèmes financiers imprévus, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait envisager d'éliminer la possibilité pour 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 du fonds de réserve effectuée par un tiers.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que la *Loi de 1998 sur les condominiums* prévoyait que les contributions initiales au fonds de réserve devaient 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. La plupart des promoteurs ont tenu compte uniquement de la deuxième option pour calculer les contributions au fonds de réserve, ce qui a donné lieu à un sous-financement et à une sous-estimation des frais

auprès d'acquéreurs éventuels de condominiums. Des représentants du secteur avaient proposé au gouvernement que le budget initial du promoteur concernant le fonds de réserve soit étayé par une étude préliminaire du fonds de réserve. Toutefois, au moment de notre audit, la Loi n'imposait toujours pas cette exigence pour protéger les acquéreurs de condominiums neufs.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des intervenants pour élaborer une proposition à soumettre à l'examen du gouvernement.

Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend entreprendre des travaux de politique à la fin de 2022 et prévoit d'élaborer et de présenter une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

Gestion des condominiums

Recommandation 5

Pour assurer que seuls des titulaires de permis valides fournissent des services de gestion de condominiums, ainsi que 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;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que la *Loi de 1998 sur les condominiums* et la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* permettaient à l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (l'OORGC) et à l'Office ontarien du secteur des condominiums (l'OOSC) 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 ainsi que la manière et le moment de procéder à l'échange de ces renseignements. Malgré la législation et l'entente de partage de données, les deux offices ne disposaient pas d'un processus pour contre-vérifier l'information qu'ils recueillent au moment de notre vérification.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en janvier 2021, l'OORGC et l'OOSC avaient signé une entente sur la mise en œuvre du partage des données. Cette entente s'appuie sur l'entente de partage de données qui avait été signée en 2019 entre les deux entités.

L'entente sur la mise en œuvre établit comment l'information sera partagée et mise à jour et comment les données sur les gestionnaires immobiliers et les entreprises de gestion immobilière seront utilisées dans leurs propres systèmes. Elle détermine également les types de données qui seront échangées entre les deux organisations. L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums communique toutes les nuits des renseignements à jour sur les gestionnaires de condominiums autorisés et les entreprises de gestion immobilière lorsque ces renseignements ont changé durant la journée. L'OOSC envoie les mises à jour durant la nuit en fonction des déclarations annuelles et des avis de modification lorsqu'un nouveau dossier est créé ou qu'un dossier existant est modifié et déposé auprès de l'OOSC.

- *pour procéder au rapprochement des données et confirmer que celles-ci sont complètes et exactes;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que malgré l'entente de partage de données établie, les deux offices, l'OORGC et l'OOSC, ne disposaient pas d'un processus pour contre-vérifier l'information qu'ils recueillent et pour repérer de repérer les anomalies, par exemple des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums sans permis, et faire enquête à leur sujet.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que l'OORGC et l'OOSC avaient mis au point un processus automatisé de rapprochement quotidien pour vérifier l'information sur les permis ajoutée à la base de données de l'OOSC au moment du dépôt de la déclaration ou de l'avis de modification par rapport aux données du registre public de l'OORGC afin de confirmer l'intégralité et l'exactitude des données sur les titulaires de permis dans chaque base de données.

Ce processus permet aux deux entités d'avoir accès aux données en temps réel et d'enquêter rapidement sur les cas d'entités éventuellement non autorisées.

L'OOSC utilise les renseignements qu'il reçoit de l'OORGC pour signaler tout dossier « non vérifié » et effectue un suivi auprès du déclarant pour vérifier si les renseignements saisis sont exacts. L'OORGC reçoit également une notification envoyée automatiquement par courriel par l'OOSC l'informant de tout gestionnaire ou de toute entreprise non vérifiés en se basant sur les rapports et les avis de modification du conseil d'administration de l'association. Ces notifications automatiques indiquent le nom de l'association condominiale, le nom de la personne ou de l'entreprise non autorisée et les coordonnées du président et du secrétaire du conseil d'administration de l'association.

- *pour connaître les noms des gestionnaires immobiliers et des entreprises de gestion immobilière qui ne sont pas titulaires de permis;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OORGC n'avait pas identifié de façon proactive les personnes et les entreprises non autorisées qui sont

inscrites auprès du registre public de l'OOSC à titre de gestionnaires de condominium.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que les bases de données de l'OORGC et de l'OOSC sont mises à jour chaque nuit de sorte que les deux offices partagent des données sur les gestionnaires immobiliers et les entreprises de gestion immobilière en exercice. L'OOSC et l'OORGC utilisent maintenant ces données pour détecter automatiquement chaque cas où un gestionnaire immobilier ou une entreprise de gestion immobilière non autorisée est associé à une association condominiale en fonction du statut dans chaque base de données.

Par exemple, pour la période d'août 2021 à mars 2022, l'OOSC a relevé 23 cas de fournisseurs de services de gestion dont les renseignements n'avaient pas été vérifiés. Ces cas avaient été signalés dans le cadre du processus d'échange de données.

- *pour faire un suivi auprès des conseils d'administration des associations condominiales qui font appel à des gestionnaires et à des entreprises non titulaires de permis, savoir s'ils fournissent des services sans permis et s'ils reçoivent une rémunération en contrepartie, et prendre les mesures d'exécution appropriées aux termes de la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que près de 40 % des 316 personnes non autorisées étaient également inscrites à titre d'administrateurs en exercice d'associations condominiales. Cependant, l'OORGC n'avait pas vérifié si ces personnes, qui étaient inscrites à titre d'administrateurs en exercice, avaient été rémunérées pour fournir des services de gestion de condominiums; l'exercice de cette fonction exige un permis.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OORGC avait repéré 46 gestionnaires ou entreprises de gestion éventuellement non autorisés, en se fondant sur les rapports soumis à l'OOSC, d'avril 2021 à juin 2022; l'OORGC avait réglé 45 de ces cas.

De plus, d'avril 2021 à juin 2022, l'OORGC avait recensé 31 cas de permis expirés. Dans 24 cas, la personne avait quitté l'industrie; dans 4 cas, elle avait rétabli son permis auprès de l'OORGC et dans 3 cas, elle était en congé parental ou de maternité.

Au total, au cours de la période de notre suivi, l'OORGC avait résolu 76 des 77 nouveaux cas recensés depuis la mise en œuvre du partage automatisé des données avec l'OOSC au début de 2021.

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 types de mesures prises et les résultats obtenus à l'égard de toutes les plaintes, et produire des résumés périodiques à des fins d'examen par la direction;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OORGC ne résumait 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 avaient été prises pour régler les plaintes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2021, l'OORGC a apporté des améliorations à son système de technologie de l'information pour faire le suivi des plaintes en fonction de catégories et de résultats normalisés. L'OORGC effectue le suivi de toutes les plaintes qu'il reçoit et consigne toutes les interactions avec les plaignants, les gestionnaires de condominiums respectifs et les entreprises de gestion immobilière. Chaque trimestre, l'équipe de gestion de l'OORGC examine un rapport sommaire intitulé Mise à jour sur la résolution et le type de plaintes qui fait état du nombre et du type de plaintes reçues et de leur résolution selon les catégories préétablies.

- *établir une politique officielle qui définit le type de mesures à prendre selon la nature des plaintes et des problèmes sous-jacents.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OORGC n'avait pas adopté de politique officielle afin de préciser les types de mesures à prendre selon la nature et l'objet des plaintes. Nous avons aussi constaté que l'OORGC avait traité 103 des 200 plaintes (51 %) de façon appropriée, mais il n'avait pris aucune mesure ou des mesures limitées seulement à l'égard des 97 autres plaintes (49 %), pour différentes raisons, notamment parce que le suivi auprès des plaignants n'était pas effectué ou parce que le cas était fermé trop tôt, avant qu'on s'assure que les problèmes sous-jacents aient été réglés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en septembre 2021, l'OORGC avait élaboré de nouvelles politiques officielles, en consultation avec son comité consultatif, qui définissent les types de mesures à prendre pour certains types de plaintes. Tous les dossiers suivent maintenant un processus standard de traitement des plaintes, qui consiste en une évaluation initiale du dossier, y compris la sensibilisation du plaignant, la collecte de renseignements auprès du titulaire de permis et l'examen du dossier avant la reddition d'une décision. L'OORGC a également remanié considérablement la section de son site Web traitant des plaintes afin d'aligner les renseignements qu'elle contient sur ses politiques et procédures de traitement des plaintes, en plus d'offrir une formation à son personnel.

Recommandation 7

Pour exercer une surveillance et confirmer que les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums se conforment aux principales exigences de la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums et de ses règlements 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 complètes à l'égard des gestionnaires immobiliers et des entreprises de*

gestion immobilière, plutôt que de se limiter aux problèmes faisant l'objet d'une plainte;

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OORGC n'avait pas utilisé de liste de contrôle afin d'effectuer des inspections détaillées dans chaque cas pour déterminer si les gestionnaires et les entreprises de gestion visés se conformaient aux exigences principales de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums, à la suite d'un examen des approches de conformité fondées sur le risque utilisées par d'autres organismes de réglementation, comme la Commission des normes techniques et de la sécurité et la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, avait élaboré et mis en œuvre deux listes de contrôle normalisées pour les inspections : l'une portant sur la gestion des documents pour les fournisseurs de services de gestion des condominiums et l'autre portant sur l'administration des réunions des propriétaires et des processus de vote.

L'OORGC élabore actuellement des listes de contrôle pour d'autres domaines importants définis dans la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, y compris la déclaration des conflits d'intérêts au conseil d'administration d'un client et les contrats écrits avec tous les clients. Il s'attend à ce que ce travail soit achevé d'ici décembre 2022.

- *élaborer un plan d'inspection proactive visant certains gestionnaires immobiliers et certaines entreprises de gestion immobilières en fonction d'un cadre fondé sur les risques qui tient compte des résultats des inspections, des types de manquements, des tendances statistiques et d'autres facteurs de risque;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OORGC prévoyait de mettre en œuvre 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, au 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'examen des tendances statistiques effectués pour étayer des décisions d'inspection passées, actuelles ou futures.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OORGC procède à l'élaboration d'une politique relative aux inspections proactives axées sur le risque. Les inspections axées sur le risque cibleraient des activités et des personnes ou des entreprises précises en fonction d'un indice équilibré entre la probabilité d'occurrence et l'incidence de tout acte répréhensible éventuel. L'OORGC prévoit d'axer ses efforts et ses ressources sur les secteurs à risque élevé.

Il prévoit de poursuivre les consultations et d'achever les plans de mise en œuvre d'ici décembre 2022. Il a entrepris un projet pilote d'inspections fondé sur des approches et des listes de contrôle normalisées.

- *mener régulièrement des inspections proactives et prendre des mesures disciplinaires appropriées lorsque cela est requis.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OORGC n'avait pas établi de plan pour effectuer des inspections proactives en vue d'exercer une surveillance et d'évaluer si les gestionnaires et les entreprises de gestion se conformaient aux exigences principales de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* et de ses règlements d'application.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OORGC avait lancé un programme d'inspections proactives régulières axées sur le risque et qu'il prévoit de mettre en œuvre à plus grande échelle d'ici décembre 2023.

Conseil d'administration des associations condominiales

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 (la Loi), le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait élargir et renforcer les rôles et responsabilités de l'OOSC liés à la surveillance de la formation des administrateurs en vertu de la Loi, 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 ontarien du secteur des condominiums à collecter et à publier plus de renseignements au sujet des administrateurs individuels qui n'ont pas suivi la formation obligatoire dans les délais prescrits;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'environ 6 420 administrateurs n'avaient pas suivi la formation dans les délais prescrits et qu'ils n'étaient donc pas admissibles à continuer d'exercer leurs fonctions d'administrateur. L'OOSC n'avait pas l'autorité réglementaire qui lui aurait permis de signaler dans son registre public les administrateurs non autorisés qui exerçaient leurs fonctions à l'époque ou d'en informer les conseils d'administration auxquels ils siégeaient.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a entrepris ses travaux de politique en 2021, et ceux-ci doivent se poursuivre jusqu'en 2022. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère prévoit d'élaborer et de présenter une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision

de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

- *exiger que les personnes non admissibles cessent d'agir à titre d'administrateurs au sein de leur conseil d'administration.*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que plus de 6 000 administrateurs, qui n'avaient pas suivi la formation requise, siégeaient toujours au conseil d'administration d'associations condominiales au 30 avril 2020. Toutefois, l'OOSC n'a pas été en mesure d'informer les administrateurs et leur conseil d'administration concerné de l'inadmissibilité de ces personnes à continuer de leur offrir des services.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a entrepris ses travaux de politique en 2021, et ceux-ci doivent se poursuivre jusqu'en 2022. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère prévoit de mettre en œuvre cette recommandation d'ici décembre 2023 en présentant une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici

la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

Afin d'appuyer la mise en œuvre de cette mesure recommandée dans l'attente des modifications réglementaires, l'OOSC a mis au point un système automatisé de rappel pour aider les associations condominiales à s'assurer que des renseignements exacts sont versés aux dossiers de l'OOSC. Le système automatisé, entre autres fonctions, rappelle aux administrateurs leur obligation de suivre la formation obligatoire avant la date limite fixée et informe les administrateurs des conséquences possibles si la majorité des administrateurs de l'association condominiale semblent ne pas avoir suivi la formation obligatoire avant la date limite fixée.

Recommandation 9

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

- *examiner et analyser les données relatives à la somme de temps qu'il a fallu aux administrateurs pour terminer la formation, à la fois par sujet et pour le programme de formation dans son ensemble, afin de mettre en œuvre des mesures pour empêcher que l'on puisse faire défiler les écrans sans lire leur contenu (par exemple, intégrer des questionnaires à remplir à la fin de chaque section, pour s'assurer que le contenu a été lu et appris);*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le programme de formation en ligne obligatoire offert aux membres de conseils d'administration par l'OOSC pouvait être achevé en aussi peu que 15 minutes.

L'OOSC n'avait pas fait le suivi ni l'analyse des données disponibles sur le temps requis pour achever la formation.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OOSC avait examiné et analysé les données sur le temps requis pour achever la formation à l'intention des administrateurs qu'il recevait du système de gestion de l'apprentissage. Il avait cerné des incohérences dans les données sur le temps consacré à un module de formation qui indiquaient que certains administrateurs étaient capables d'achever le module de formation en moins de 15 minutes. Ces incohérences étaient principalement attribuables à un suivi erroné du temps consacré à la formation par le système de gestion de l'apprentissage. L'OOSC a constaté que l'horloge du système redémarrait lorsque l'utilisateur quittait temporairement le module de formation pour y revenir plus tard. Pour corriger cette lacune, en novembre 2021, l'OOSC a apporté des améliorations techniques à chaque module de formation des administrateurs dans le système de gestion de l'apprentissage. Ces améliorations ont établi la capacité du système de suivre et de totaliser le temps consacré à chaque module de formation à l'occasion de différentes sessions, sans que le système redémarre l'horloge lorsqu'une session est terminée, ainsi que la capacité de fermer automatiquement la session d'un utilisateur lorsqu'il demeure inactif et passe plus de 15 minutes sur une page, de manière à ce que l'horloge redémarre et exclue le temps d'inactivité du temps total consacré au module.

L'OOSC a apporté des modifications au système de gestion de l'apprentissage en ajoutant un délai de 10 secondes à chaque page et un délai d'une seconde par onglet à l'intérieur de la page pour empêcher les apprenants de progresser dans la formation à l'intention des administrateurs sans lire le matériel de formation. De plus, pour démontrer les progrès de l'apprentissage, l'OOSC a ajouté dans tous les modules des questionnaires auxquels l'utilisateur doit répondre correctement avant de pouvoir passer au module suivant.

Afin de permettre à l'OOSC de surveiller et d'analyser de façon continue les données sur le temps

requis pour achever la formation, en novembre 2021, il a élaboré un tableau de bord qui renferme de l'information de gestion sur la formation à l'intention des administrateurs. À l'aide de ce tableau de bord, l'OOSC peut analyser les tendances des données historiques de 2017 jusqu'à la date du jour. D'après les données du tableau de bord, les améliorations techniques apportées par l'OOSC ont permis de réduire le pourcentage d'apprenants ayant achevé la formation en moins de 60 minutes de 11,4 % pour la période d'avril 2017 à octobre 2021 à 5,1 % pour la période de novembre 2021 à juin 2022.

- *recueillir chaque année les commentaires des administrateurs et des propriétaires de condominiums sur les améliorations à apporter au matériel de formation;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office du secteur des condominiums ne recueillait pas de commentaires auprès des administrateurs des associations condominales à propos de sujets particuliers, et il n'effectuait pas d'évaluations régulières afin de savoir quels sujets devraient faire l'objet d'une formation plus approfondie en raison de leur complexité.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OOSC a élaboré deux nouveaux sondages annuels pour solliciter chaque année les commentaires des administrateurs et des propriétaires de condominiums sur la formation des administrateurs. L'objectif des sondages est d'améliorer le matériel de formation des administrateurs, de déterminer quels sujets nécessitent une formation plus approfondie et d'obtenir des commentaires sur la question de savoir si les administrateurs ont suivi la formation récemment. L'OOSC a publié les nouveaux sondages annuels en septembre 2022 et continuera de le faire chaque année par la suite. Une fois que l'OOSC aura reçu les commentaires issus des sondages, il prévoit de les analyser afin de déterminer quels seront les engagements à l'égard de l'amélioration de la formation des administrateurs qu'il devra mettre en œuvre pour le prochain exercice.

- *examiner et améliorer chaque année les documents de formation des administrateurs;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que 42 % des administrateurs de copropriétés souhaitent obtenir plus de formation dans les cinq principaux domaines 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 %).

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OOSC avait créé un cadre pour l'examen annuel et l'amélioration du matériel de formation des administrateurs en 2021 afin d'améliorer le matériel de formation des administrateurs. En utilisant ce cadre, l'OOSC mènera deux sondages chaque année (comme il est indiqué dans la deuxième mesure de suivi de la recommandation 9) et analysera les résultats du sondage pour déterminer les améliorations à apporter au matériel de formation des administrateurs.

L'OOSC a retenu les services d'experts externes et s'est associée à un fournisseur externe spécialisé en apprentissage des adultes pour élaborer du nouveau matériel de formation, qu'il a commencé à utiliser en 2022. Le nouveau programme Formation avancée facultative pour les administrateurs comprend des guides des pratiques exemplaires et des modules de formation en ligne sur six sujets prioritaires décrits dans la recommandation suivante. L'OOSC a publié les deux sondages annuels en septembre 2022 et a examiné les commentaires en octobre 2022. Les commentaires recueillis dans le cadre de ces sondages confirment que les améliorations apportées à la formation des administrateurs par l'OOSC répondaient aux besoins définis par les administrateurs et les propriétaires de condominiums. L'OOSC continuera d'utiliser le cadre pour examiner et améliorer continuellement le matériel de formation des administrateurs.

- *ajouter au matériel de formation une composante portant 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 rattachés au fonctionnement et à la gestion des immeubles en copropriété.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le matériel de formation des administrateurs ne comprenait pas d'applications pratiques des connaissances comme des études de cas et des exemples concrets. Nous avons aussi observé que le matériel de formation des administrateurs ne traitait pas de plans de mesures d'urgence ni de la préparation aux épidémies ou aux pandémies afin que les administrateurs soient mieux outillés pour agir en cas d'urgence. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OOSC a ajouté six guides des pratiques exemplaires et modules de formation en ligne en février 2022 dans les domaines indiqués dans notre *Rapport annuel de 2020* pour compléter la formation des administrateurs par des renseignements plus approfondis afin de mieux informer et éduquer les administrateurs de copropriétés pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs fonctions de gestion de leurs associations condominiales. Ces guides et modules portent sur les sujets suivants :

- planification et préparation aux situations d'urgence;
- approvisionnement;
- finances;
- supervision des gestionnaires de condominiums;
- gestion des problèmes;
- gouvernance des condominiums.

Dans le cadre du processus d'élaboration, l'OOSC a mis sur pied des comités consultatifs du secteur des condominiums et a sollicité et intégré les commentaires de ces comités consultatifs sur les guides au moyen de sondages et de séances virtuelles. Il a également collaboré avec un expert en apprentissage des adultes et des experts en la matière pour aider à rédiger ces guides des pratiques exemplaires et à élaborer ces modules en ligne à l'intention des administrateurs.

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;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que seules les associations condominiales pouvaient faire l'objet d'une recherche dans le registre public, et non les administrateurs de copropriétés. De plus, la personne qui cherche ne serait-ce que des renseignements de base dans le registre public devait 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 permettait pas de faire des recherches par adresse municipale.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OOSC avait amélioré son registre public pour permettre aux utilisateurs de faire des recherches par nom d'administrateur et adresse municipale. Les utilisateurs peuvent maintenant faire une recherche dans le registre public en utilisant le prénom et le nom d'un administrateur actif. Après avoir fourni le nom d'un administrateur, le registre public dresse la liste de toutes les associations condominiales dans lesquelles figure un administrateur actif portant exactement le même nom que celui utilisé comme clé de recherche. Il est également possible d'effectuer des recherches en utilisant la ville et le code postal pour trouver l'adresse municipale de l'association condominiale concernée.

- *recueillir des renseignements sur les administrateurs des associations condominiales, et notamment indiquer si les administrateurs ont été élus par les propriétaires des 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;

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les propriétaires de condominiums n'avaient pas un accès complet à certains renseignements, par exemple 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 et quel est le mandat de chacun des administrateurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère était responsable de la mise en œuvre de cette recommandation parce qu'elle pouvait exiger des modifications législatives ou réglementaires.

Il faudra mener de vastes consultations auprès du public et des intervenants. Le Ministère a entrepris ses travaux de politique en 2021, et ceux-ci doivent se poursuivre jusqu'en 2022 et 2023. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère prévoit de mettre en œuvre cette recommandation d'ici décembre 2023 en présentant une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

- *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 titulaires de permis;

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons aussi relevé un certain nombre d'incohérences et d'inexactitudes dans les noms des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion figurant dans le registre public tenu par l'Office du secteur des condominiums. L'Office du secteur des condominiums nous a dit que ces inexactitudes étaient principalement attribuables à des erreurs de saisie des données dans les rapports annuels produits par les administrateurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OOSC avait élaboré 40 mécanismes de validation à la fin de 2021 pour s'assurer que les renseignements déclarés qu'il reçoit sont exacts et à jour. Les principaux nouveaux mécanismes de validation comprennent la vérification :

- des fournisseurs de services de gestion immobilière autorisés dont les noms sont déposés auprès de l'OOSC;
- des données sur la formation des administrateurs;
- des données sur la date de début du mandat de l'administrateur.
- *publier dans son registre les renseignements recueillis et vérifiés.*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le registre de l'OOSC contenait des renseignements limités sur les administrateurs qui siègent aux conseils d'administration des associations condominiales, et que les propriétaires de condominiums pourraient avoir besoin d'y trouver des renseignements plus complets. De plus, certains renseignements clés sur les administrateurs n'étaient pas accessibles au public. Par exemple, la date à laquelle des administrateurs ont été élus ou réélus; s'ils ont été élus par les propriétaires de condominiums ou nommés par le conseil d'administration; les rôles des administrateurs au sein

du conseil d'administration; si les administrateurs étaient propriétaires, occupants ou ni l'un ni l'autre; ou le mandat de chacun des administrateurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère était responsable de la mise en œuvre de cette recommandation parce qu'elle pouvait exiger des modifications législatives ou réglementaires. Il faudra mener de vastes consultations auprès du public et des intervenants. Le Ministère a entrepris ses travaux de politique en 2021, et ceux-ci doivent se poursuivre jusqu'en 2022 et 2023. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère prévoit de mettre en œuvre cette recommandation d'ici décembre 2023 en présentant une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

Recommandation 11

Pour qu'il puisse 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 ontarien 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 d'administrateurs ayant des intérêts commerciaux;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que ni le Ministère ni l'Office du secteur des condominiums ne recueillaient les renseignements de base nécessaires sur les administrateurs et sur le type de leur association condominiale. Ils ignoraient donc également quels administrateurs de quels conseils géraient des immeubles en copropriété appartenant à des investisseurs, à combien de conseils un administrateur donné siégeait, et quel nombre de condominiums un administrateur possédait.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires.

Il faudra mener de vastes consultations auprès du public et des intervenants. Le Ministère a entrepris ses travaux de politique en 2021, et ceux-ci doivent se poursuivre jusqu'en 2022 et 2023. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère prévoit de mettre en œuvre cette recommandation d'ici décembre 2023 en présentant une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

- *analyser cette information pour déterminer s'il faut accroître les mesures de protection des propriétaires qui résident dans leur condominium.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que dans 15 des 20 conseils d'administration de copropriétés échantillonnées, la majorité des administrateurs représentait le secteur. Les intérêts des investisseurs et des propriétaires d'entreprises commerciales peuvent différer, et même aller à l'encontre, de ceux des propriétaires résidents. Toutefois, ni le Ministère ni l'OOSC ne savaient quelles associations condominiales étaient des entreprises commerciales, résidentielles, à usage mixte ou appartenant en propriété exclusive à des investisseurs exploitant des entreprises de location.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. Il faudra mener de vastes consultations auprès du public et des intervenants. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère prévoit d'entreprendre ses travaux de politique en 2023 et de mettre en œuvre cette recommandation d'ici décembre 2024 en présentant une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2024. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

Différends

Recommandation 12

Pour mieux protéger les propriétaires de condominiums qui font face à des problèmes et à des différends liés à la vie en condominium, 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 conseils d'administration, aux fonds de réserve, aux condominiums commerciaux ou à d'autres enjeux considérés comme appropriés.

État : En voie de mise en œuvre progressive, notamment en présentant une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023.

Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (le Tribunal) n'avait entendu que des différends relatifs aux dossiers d'une association condominiale. En octobre 2020, le Ministère a élargi la compétence du Tribunal pour qu'il entende également des différends relatifs aux animaux de compagnie, au stationnement, à l'entreposage et aux biens personnels. Cependant, 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, les 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que cette recommandation exigeait des modifications réglementaires. En juin 2021, le Ministère a consulté des intervenants clés pour élargir davantage la compétence du Tribunal afin d'inclure les différends liés aux nuisances comme la fumée, l'odeur, la lumière, les vibrations et le bruit excessifs. En septembre 2021, le Ministère a reçu l'approbation du gouvernement d'apporter les modifications réglementaires requises. Depuis le 1er janvier 2022, la compétence élargie du Tribunal relativement aux nuisances est entrée en vigueur par l'adoption du Règl. de l'Ont. 654/21, qui modifiait le Règl. de l'Ont. 48/01 (Dispositions générales) en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la Loi).

En août 2021, le ministre a demandé à l'OOSC d'organiser des consultations publiques à l'automne 2021 sur les sujets suivants :

- élargir davantage la compétence du Tribunal pour entendre d'autres types de différends;
- l'efficacité et l'efficience des processus du Tribunal;
- les pratiques exemplaires que le Tribunal pourrait examiner;
- le fait que le Tribunal fasse partie de l'OOSC. L'Office a mené les consultations en octobre 2021 en utilisant diverses méthodes pour recueillir des commentaires sur l'élargissement de la compétence du Tribunal dans le secteur des condominiums, notamment en :
 - envoyant un courriel de masse aux plus de 41.000 personnes-ressources figurant dans la base de données de l'OOSC;
 - publiant de l'information au sujet des consultations dans les médias sociaux et sur le site Web de l'OOSC;
 - faisant la promotion d'un sondage qui a été affiché sur le site Web de l'OOSC;
 - organisant trois tables rondes virtuelles publiques en octobre 2021.

L'OOSC a déposé un rapport final sur l'analyse des consultations publiques auprès du ministre en février 2022. À la lumière de l'analyse, certains intervenants ont suggéré que le gouvernement donne au secteur des condominiums le temps de s'ajuster et promulgue de façon progressive ou successive les articles qui n'ont pas encore été promulgués. D'autres ont suggéré que le gouvernement promulgue tous les articles en suspens de la Loi dès que possible, mais de façon progressive, et qu'il donne un préavis pour réduire les répercussions ou les perturbations sur le secteur. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend présenter une nouvelle proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023 et par étapes par la suite. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires. Le Ministère entend

solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation par étapes. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait invité à préparer des projets de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

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 énumérés dans la Loi de 1998 sur les condominiums et son règlement d'application;

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que la Loi énumérait les dossiers que les associations condominiales doivent conserver. Concernant de nombreux dossiers figurant dans la liste, la Loi permettait aux associations condominiales de déterminer s'ils devaient être conservés conformément à leur obligation de tenir des dossiers suffisants, mais elle ne renfermait pas de précisions ou d'exigences précises.

Lors de notre suivi, nous avons observé qu'en juillet 2021, l'OOSC avait révisé le contenu de ses instructions étape par étape sur les problèmes courants affichées sur son site Web et complété ce nouveau contenu en élaborant et en publiant un Guide sur les dossiers des associations condominiales. Ce guide donne un aperçu des types de dossiers que toutes les associations condominiales doivent conserver en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* et de ce qu'ils pourraient contenir. Le guide vise à aider les propriétaires et les associations condominiales à comprendre les droits demandeurs afin de s'assurer que ceux-ci puissent obtenir les dossiers qu'ils cherchent.

L'OOSC a également publié deux nouveaux guides étape par étape en juillet 2021 :

- Le guide relatif aux demandes de dossiers essentiels u donne un aperçu de la procédure que les propriétaires, les acheteurs et les créanciers hypothécaires doivent suivre pour demander des exemplaires des dossiers essentiels conservés par leur association condominiale ou pour y avoir accès;
- Le guide relatif aux demandes de dossiers non essentiels donne un aperçu de la procédure que les propriétaires, les acheteurs et les créanciers hypothécaires doivent suivre pour demander des exemplaires des dossiers non essentiels conservés par leur association condominiale ou pour y avoir accès.
- *collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour élargir et faire respecter le droit d'accès des propriétaires à tous les renseignements raisonnables sur le fonctionnement de leur association condominiale.*
État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que dans 21 des 41 cas (51 %) qui avaient trait à l'accès aux dossiers entendus par le Tribunal 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. 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère était responsable de la mise en œuvre de cette recommandation parce qu'elle pouvait exiger des modifications législatives ou réglementaires. Il faudra mener de vastes consultations auprès du public et des intervenants. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère prévoit d'entreprendre ses travaux de politique à la fin de 2022, et de mettre en œuvre cette recommandation d'ici décembre 2023 en présentant une proposition de politique aux fins

d'examen par le gouvernement. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

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 œuvre des pratiques exemplaires, par exemple exiger une représentation juridique égale des parties au différend.

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les règles du Tribunal autorisaient les propriétaires de condominiums et les conseils d'administration à se faire représenter par des avocats et des mandataires. Toutefois, le propriétaire de condominium avait 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 appris que le tribunal de règlement civil de la Colombie-Britannique exigeait 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).

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que la mise en œuvre de cette recommandation

pouvait exiger d'apporter des modifications législatives ou réglementaires. En août 2021, le ministre a demandé à l'OOSC d'organiser des consultations publiques à l'automne 2021 sur les questions relatives au Tribunal de l'OOSC, y compris les pratiques exemplaires du tribunal.

L'OOSC a mené les consultations publiques en octobre 2021 et a communiqué un résumé des consultations au Ministère en février 2022. L'OOSC collabore avec le Ministère à l'élaboration de son plan de mise en œuvre des pratiques exemplaires. À la lumière de ces consultations publiques, le Ministère a déterminé qu'il n'y avait généralement pas de consensus parmi les intervenants ayant participé à la consultation sur la proposition d'une représentation juridique égale. On a également exprimé des préoccupations à savoir qui assumera les frais juridiques connexes.

Le Ministère a indiqué qu'il avait entrepris un examen préliminaire du modèle du tribunal de règlement civil de la Colombie-Britannique et que d'autres travaux seraient nécessaires avec le secteur de la justice de l'Ontario. Le Ministère a déclaré qu'il avait l'intention de mettre en œuvre cette recommandation d'ici décembre 2023 afin de soumettre une proposition de politique à l'examen du gouvernement. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2023. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

Surveillance du secteur des condominiums

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);*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le mandat de l'OOSC en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* est limité comparativement à celui conféré à d'autres organismes d'application en Ontario. Bien que la nature et l'étendue de la propriété des condominiums eurent changé, le Ministère n'avait pas réévalué son approche de surveillance du secteur des condominiums.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'époque avait écrit au président du conseil d'administration de l'OOSC en janvier 2021 pour clarifier l'attente voulant que l'OOSC s'acquitte de son mandat législatif en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la Loi). Le ministre s'attendait à ce que l'OOSC s'acquitte de son mandat législatif conformément à la Loi, à l'accord d'application et aux lois applicables. Le ministre a déclaré que l'OOSC doit lui rendre compte de l'exécution de son mandat législatif.

- *confère à l'OOSC des pouvoirs d'inspection, d'enquête et d'application de la loi;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le mandat de l'OOSC ne comprenait pas de pouvoirs d'enquête et d'application de la loi semblables à ceux conférés à d'autres organismes d'application. Nous avons noté que certains États américains avaient 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.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré à notre Bureau que cette recommandation était complexe et que tout changement lui étant apporté pourrait exiger des modifications législatives ou réglementaires. Pour donner suite à la recommandation, le Ministère devrait entreprendre de vastes consultations auprès du public et des intervenants. Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère prévoit d'entreprendre ses travaux de politique en 2023 et de mettre en œuvre cette recommandation d'ici décembre 2024 en présentant une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires ou législatives. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications pour mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de décembre 2024. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou un projet de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

- conclure une entente avec l'OOSC sur les mesures de rendement appropriées aux fins de l'exécution de son mandat.

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OOSC avait fourni des mesures du rendement au Ministère conformément à l'accord d'application concernant la réalisation de son mandat. Toutefois, le Ministère n'avait pas encore approuvé ces mesures de rendement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère prévoyait d'établir un nouveau cadre de mesure du rendement qui s'appliquerait à la plupart des organismes d'application sous sa surveillance. Entre-temps,

le Ministère s'attend à collaborer avec l'OOSC en 2022 pour présenter les mesures de rendement approuvées par le ministre pour l'OOSC d'ici décembre 2022. Le Ministère prévoit également de collaborer avec l'OOSC pour apporter tout changement au moment où un cadre de rendement plus général sera instauré pour les organismes d'application.

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 coûts-avantages 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.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que 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 permettait au gouvernement de nommer un inspecteur ou un enquêteur pour examiner les possibles infractions ou situations de non-conformité par les promoteurs. La Colombie-Britannique et l'Alberta avaient toutes deux le pouvoir d'imposer des pénalités administratives en cas de non-respect de la loi.

L'Ontario n'avait pas de tels pouvoirs. En outre, en Colombie-Britannique, les amendes en cas d'infraction étaient beaucoup plus élevées qu'en Ontario.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère s'était engagé à effectuer une analyse coûts-avantages d'ici la fin de 2024. Le Ministère a indiqué qu'il prévoyait d'effectuer des recherches comparatives entre les différentes administrations, des analyses des politiques, des analyses des risques et des consultations internes ciblées, au besoin, dans le cadre de cette analyse. Il prévoit également de mener

des consultations publiques et avec des intervenants externes plus vastes au besoin.

Recommandation 17

Afin que la Loi de 1998 sur les condominiums et les règlements connexes 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.

État : En voie de mise en œuvre progressive, notamment en présentant une proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'en juillet 2020, 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 outre, de nombreux autres changements importants visant à protéger les propriétaires de condominiums n'étaient pas en vigueur; ces changements comprennent, par exemple, une obligation voulant que les états financiers d'une association condominiale incluent plus de renseignements, comme le budget et l'état des flux de trésorerie, et une obligation voulant qu'une association condominiale prépare un budget annuel après son premier exercice qui satisfait à des exigences qui seraient prévues par règlement. Le gouvernement a indiqué qu'il prévoyait de travailler rapidement pour élaborer des règlements et mettre en œuvre des dispositions clés. Cependant, aucune décision n'avait été prise concernant l'ordre de priorité des dispositions qui n'étaient pas encore en vigueur et le calendrier des travaux visant à les mettre en œuvre.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait indiqué que la mise en œuvre de cette recommandation pourrait exiger l'élaboration de modifications réglementaires à l'appui de la proclamation des dispositions de la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums* (la Loi). Les dispositions de la Loi relatives au Guide des acquéreurs de condos

sont entrées en vigueur en janvier 2021, à la suite d'une proposition présentée par le Ministère à la fin de 2020. Cette proposition ne comportait pas la proposition de nouveaux règlements. En septembre 2021, le Ministère a demandé au gouvernement d'approuver une proposition visant à proclamer l'entrée en vigueur de certaines dispositions de la Loi qui modifieraient les articles 116 et 117 de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. Dans le cadre de cette initiative, le Ministère a également demandé l'approbation de modifier deux règlements pris en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* pour élargir la compétence du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums afin d'inclure certains différends liés aux nuisances comme la fumée, les odeurs et le bruit excessifs et de prescrire les nuisances, les irritants et les perturbations qui doivent être interdits en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. Les changements sont entrés en vigueur le 1er janvier 2022.

Sous réserve de l'orientation du gouvernement, le Ministère entend présenter une nouvelle proposition de politique aux fins d'examen par le gouvernement d'ici décembre 2023 et par étapes par la suite. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision de politique du gouvernement de procéder ou non à l'élaboration de modifications réglementaires. Le Ministère entend solliciter la décision de politique du gouvernement à savoir s'il procédera ou non à l'élaboration de modifications réglementaires pour mettre en œuvre cette recommandation par étapes. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait invité à préparer des projets de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.

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'efficacité 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

de l'existence possible d'un seul organisme au lieu de deux, qui porterait sur :

- 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;

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'il était possible de hausser l'efficacité et l'efficience des activités des deux offices en regroupant ces derniers pour constituer un seul et même office.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait encore entrepris aucun travail en ce sens. Sous réserve de l'orientation du ministre, le Ministère prévoit, d'ici décembre 2024, de mener des recherches comparatives entre les différentes administrations, des analyses des politiques, des analyses des risques et des consultations internes ciblées, au besoin, et de mener des consultations externes ciblées et plus vastes auprès des intervenants et du public, si cela est nécessaire.

- exclure le Tribunal du champ de compétence du nouvel office.

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2024.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons noté que les commentaires de l'industrie de la gestion des condominiums à l'époque de l'examen de 2012-2013 de la Loi de 1998 sur les condominiums 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministre avait demandé à l'OOSC, en août 2021, d'organiser des consultations à l'automne 2021 sur des questions relatives au Tribunal, y compris le positionnement du Tribunal au sein de l'OOSC.

L'OOSC a mené lesdites consultations en octobre 2021 et a communiqué un résumé de celles-ci au Ministère en février 2022. En se fondant sur les commentaires recueillis lors de ces consultations, le Ministère a conclu que la plupart des intervenants qui ont participé étaient d'accord pour que le Tribunal continue de faire partie de l'OOSC. Ils ont souligné que le fait que le Tribunal fasse partie de l'OOSC :

- est rentable;
- élimine une couche supplémentaire de bureaucratie;
- crée des synergies sur le plan de l'éducation en permettant à l'OOSC d'intégrer la formation et les leçons apprises du Tribunal;
- sert de point de contact unique pour le public et les utilisateurs.

Toutefois, lors des consultations, certains répondants ont exprimé des préoccupations quant à un conflit d'intérêts potentiel et à l'indépendance du Tribunal. Sous réserve de l'orientation du ministre, le Ministère prévoit, d'ici décembre 2024, de mener des recherches comparatives entre les différentes administrations, des analyses des politiques, des analyses des risques et des consultations internes ciblées, au besoin, et de mener des consultations externes ciblées et plus vastes auprès des intervenants et du public, si cela est nécessaire.

Recommandation 19

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

- établir des cibles appropriées à l'égard des indicateurs de rendement relatifs à ses principales activités, notamment le temps requis pour traiter les demandes de permis des gestionnaires de condominiums ainsi que pour régler les plaintes contre les gestionnaires titulaires de permis;

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OORGC n'avait pas établi de cibles et ne pouvait

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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OORGC avait établi des mesures et des cibles de rendement pour les principaux secteurs de service liés à la délivrance de permis et au traitement des plaintes. Ces mesures de rendement ont été publiées dans son plan d'activités 2021-2022. En ce qui concerne le traitement des demandes de permis, l'OORGC s'est engagé à les traiter en respectant les normes de service suivantes :

- 95 % des demandes de permis restreint sont traitées dans les cinq jours ouvrables;
- 95 % des demandes de permis général sont traitées dans les 10 jours ouvrables;
- 90 % des demandes de permis d'exercice des fournisseurs de services de gestion de condominiums sont traitées dans les 30 jours ouvrables.

En ce qui concerne les plaintes, l'OORGC s'est engagé à régler 80 % des plaintes dont il est saisi en respectant les normes de service suivantes :

- évaluation initiale de la plainte : 10 jours ouvrables, y compris le contact initial avec le plaignant dans les cinq jours ouvrables;
- collecte de renseignements : 30 jours ouvrables;
- examen et décision : 20 jours ouvrables.
- *recueillir les données pertinentes par rapport aux cibles établies;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que même si l'OORGC avait fait un suivi de ces activités à l'interne, il n'avait pas établi de cibles concernant, par exemple, le nombre de demandes de permis par rapport au nombre de demandes approuvées par l'OORGC, le délai de traitement des demandes de permis, le taux de règlement des plaintes reçues et le délai de traitement des plaintes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OORGC avait apporté des améliorations à son système

de gestion des relations avec la clientèle au début de 2021 afin de s'assurer que les données requises sont saisies pour mesurer le rendement par rapport aux normes de service publiées. Il recueille des données dans son système de gestion des relations avec la clientèle pour chaque plainte déposée et chaque demande de permis soumise. En août 2021, l'OORGC a commencé à faire le suivi des données afin de mesurer le rendement par rapport aux normes de service à chaque étape du processus de traitement des plaintes. Il a également commencé à faire le suivi des données pour mesurer le rendement par rapport aux normes de service de délivrance de permis en septembre 2021.

- *évaluer périodiquement son rendement par rapport aux cibles établies;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'à défaut de cibles de rendement, ni l'OORGC, ni le public, ni le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ne pouvaient mesurer l'efficacité et l'efficacités de l'OORGC dans la réalisation de son mandat.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OORGC évalue le rendement par rapport aux cibles publiées depuis août 2021 (pour les plaintes) et septembre 2021 (pour les demandes de permis).

En ce qui concerne ses normes de service en matière de traitement des plaintes, pour la période allant d'août 2021 à janvier 2022, l'OORGC n'a pas réussi à atteindre sa cible de répondre aux plaignants dans les 5 jours ouvrables dans 78 % des cas, ce qui est inférieur à la norme de service établie de 80 %. Pour la période allant d'août 2021 à février 2022, l'OORGC a également affiché un rendement inférieur dans les autres domaines lié au traitement des plaintes :

- l'étape de l'évaluation initiale dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte avec un rendement réel de 64 % par rapport à la norme de service établie de 80 %;
- achever l'étape de collecte des renseignements dans les 30 jours ouvrables suivant l'étape de l'évaluation initiale avec un rendement réel de

77 % par rapport à la norme de service établie de 80 %;

- achever l'étape de l'examen et de la décision dans les 20 jours ouvrables suivant l'étape de la collecte de renseignements, avec un rendement réel de 76 % par rapport à la norme de service établie de 80 %.

En ce qui concerne ses normes de service relatives aux demandes de permis, pour la période allant de septembre 2021 à mars 2022, l'OORGC a affiché un rendement d'un (1) à deux (2) points de pourcentage inférieur à ses normes établies de traiter 95 % des demandes de permis.

- *fournir au ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ainsi qu'à la population ses résultats en matière de rendement;*
État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons observé que l'OORGC ne s'est pas acquitté de son obligation de fournir au ministre des renseignements et des explications sur les écarts entre les cibles et les résultats conformément à l'accord d'application.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OORGC avait rendu publics ses résultats en matière de rendement et ses normes de service dans son rapport annuel 2021-2022. Le rapport annuel a été publié en août 2022 et il est accessible sur le site Web de l'OORGC.

- *prendre des mesures correctives lorsque ses résultats sont en deçà des cibles.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OORGC n'avait pas établi de cibles et ne pouvait 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OORGC, en réponse à un rendement insuffisant par rapport à sa norme de service voulant de répondre aux plaignants dans les cinq jours, avait modifié son processus opérationnel de manière à ce que la réponse initiale aux plaignants soit donnée au point de réception de la plainte. Auparavant, cette fonction était exercée par les coordonnateurs des plaintes après que le dossier leur eut été confié. Ce changement de processus a été mis en œuvre en janvier 2022 et a permis d'améliorer le rendement par rapport à la norme à 97 %, comparativement à une norme de 80 %, en mars 2022.

En ce qui concerne les autres normes de service relatives aux plaintes, l'OORGC a mis à niveau son système de gestion des relations avec la clientèle en mettant en place un nouveau tableau de bord en septembre 2022 que son personnel chargé des plaintes peut utiliser pour surveiller l'état d'une plainte afin de mieux suivre et organiser ses dossiers.

En ce qui concerne les normes de service relatives aux permis, l'OORGC a analysé les cas qui n'avaient pas respecté les normes de service et a utilisé cette information pour établir une liste normalisée des raisons en octobre 2022 qui sera utilisée pour déterminer pourquoi une demande de permis n'avait pas respecté les normes.

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.

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que même si l'OORGC avait 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère prévoyait d'établir un nouveau cadre de

mesure du rendement qui s'appliquerait à la plupart des organismes d'application sous sa surveillance. Entre-temps, le Ministère prévoit de collaborer avec l'OORGC en 2022 pour présenter les mesures de rendement approuvées par le ministre pour l'OORGC d'ici

décembre 2022. Le Ministère prévoit également de collaborer avec l'OORGC pour apporter tout changement nécessaire au moment où un cadre de rendement plus large sera instauré pour les organismes d'application.