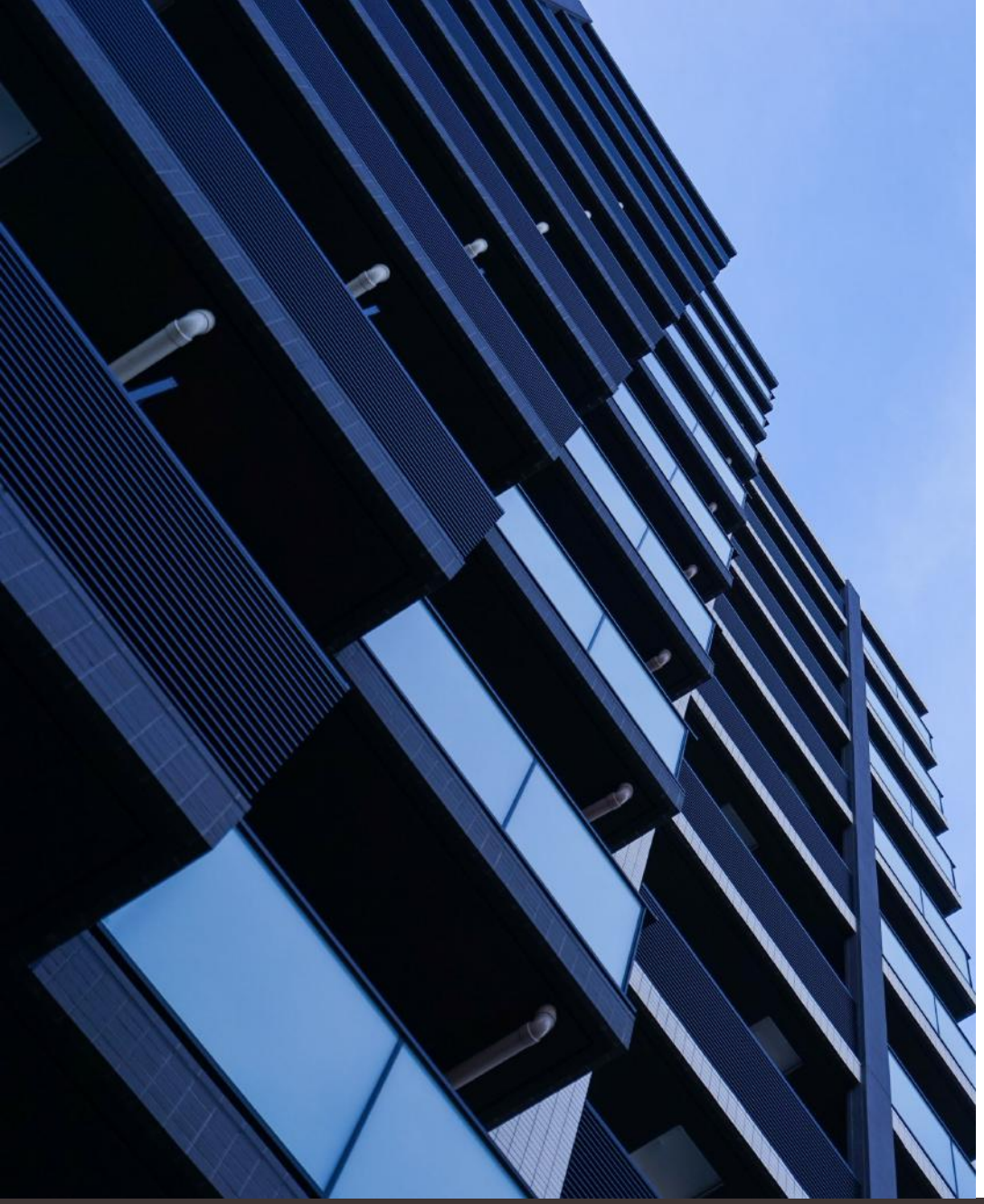
CMRAO
Condominium Management
Regulatory Authority of Ontario

À propos de l'OORGC :

Informations destinées aux associations condominiales et aux administrateurs

Respecter les normes. Établir la confiance. Bâtir l'assurance.

© Copyright OORGC Septembre 2022



À PROPOS DE L’OORGC

L’**Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums** (OORGC) est l’organisme de réglementation chargé d’établir des normes et de mettre en application l’octroi de permis obligatoires pour les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums.

Le respect de ces normes contribue à renforcer l’intégrité du secteur, à élever la profession et à donner confiance aux propriétaires de condominiums quant à ceux qui gèrent leur important investissement.

CMRAO
Condominium Management Regulatory Authority of Ontario

LOIS EN VIGUEUR

La *Loi de 2015 sur les services de gestion des condominiums* (LSGC) confère à l'OORGC l'autorité de fournir ses services de réglementation et d'administrer toutes les dispositions de la LSGC et de ses règlements.

- *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC)
  - Règlement de l'Ontario 123/17 (Règlement général)
  - Règlement sur le code de déontologie et les comités de discipline et d'appel : Règl. de l'Ont. 3/18
  - Règlement sur les plaintes, assurances et autres exigences : Règl. de l'Ont. 4/18

RÔLE DE L’OORGC

L’OORGC protège les communautés condominiales et renforce la confiance quant aux services de gestion de condominiums :

- En administrant un système d’octroi de permis obligatoire
- En maintenant un registre en ligne des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums titulaires de permis
- En fixant des exigences de formation et d’éducation pour les gestionnaires de condominiums
- En faisant connaître et respecter la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC) et ses règlements, y compris le règlement relatif au code de déontologie
- En s’occupant des plaintes concernant les titulaires de permis

CONTEXTE

L’OORGC est une société sans but lucratif qui tire principalement ses revenus des droits de permis des gestionnaires de condominiums et des entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums.

L’organisme est régi par un conseil d’administration indépendant et exploité en vertu d’un accord administratif conclu avec le ministre des Services au public et aux entreprises.

CONTEXTE

En 2012, le gouvernement de l'Ontario a annoncé un examen d'une durée de 18 mois de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. Dans le cadre de l'examen, on a voulu obtenir les commentaires des intervenants, tels que les propriétaires de condominiums, les promoteurs, les gestionnaires et les avocats.

L'examen a permis d'obtenir plus de 200 recommandations et a abouti à l'adoption de la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums* qui modifie la *Loi de 1998 sur les condominiums* et promulgue la LSGC.

La LSGC a confié à l'OORGC la mission – en tant qu'organisme de réglementation œuvrant dans l'intérêt du public – d'octroyer des permis aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises fournisseurs.

CONTEXTE

L'OORGC, qui a débuté ses activités le 1er novembre 2017, a pour vocation de mettre en place une meilleure protection des consommateurs qui vivent et investissent dans des condominiums en Ontario.

Un comité consultatif constitué de 20 membres – 10 gestionnaires de condominiums et 10 personnes représentant la communauté condominiale élargie (directeurs, propriétaires, avocats) – a été mis sur pied pour fournir des commentaires directs à l'OORGC sur des questions d'importance.

Une réglementation efficace dans l'intérêt public consiste en partie à s'assurer que les titulaires de permis respectent un cadre de formation bien défini. De nouvelles exigences de formation sont entrées en vigueur le 1er novembre 2021.

En savoir plus sur les accomplissements de l'OORGC sur son site Web

CMRAO

LES GESTIONNAIRES DE CONDOMINIUMS DOIVENT DÉTENIR UN PERMIS

Comme le stipule la LSGC, les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs doivent détenir un permis délivré par l'OORGC pour pouvoir fournir leurs services. Les exigences en matière d'octroi de permis sont énoncées dans la LSGC et dans le règlement général.

L'OORGC est chargé de s'assurer que seules les personnes et les entreprises qualifiées détiennent un permis.

L'OORGC tient à jour un registre public accessible à tous en consultation. Il contient des informations sur les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs habilités à fournir des services en Ontario.

CMRAO

EXIGENCES RELATIVES AUX ENTREPRISES FOURNISSEURS DE SERVICES DE GESTION

Outre les exigences liées à l'octroi de permis, les entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums de toutes tailles doivent maintenir la couverture d'assurance suivante :

- Assurance responsabilité civile professionnelle prévoyant une couverture pour chaque gestionnaire de condominiums employé par l'entreprise
- Assurance contre les détournements, y compris contre les pertes subies par les clients et qui résultent de la malhonnêteté de gestionnaires de condominiums

GESTIONNAIRES DE CONDOMINIUMS ET OCTROI DE PERMIS

Comme c'est le cas d'autres professions en Ontario, les gestionnaires de condominiums sont des professionnels qui ont besoin d'un permis pour exercer leurs fonctions. Toutes les personnes et entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums doivent être titulaires d'un permis valide de l'OORGC pour superviser leurs activités quotidiennes. Ces exigences en matière d'octroi de permis sont énoncées dans la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC) et dans le règlement général. Il existe trois types de permis de l'OORGC :

- Permis général (pour les particuliers)
- Permis restreint (pour les particuliers)
- Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums (pour les entreprises)

Les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs agréés doivent renouveler leur permis tous les ans. Chaque type de permis a ses propres conditions, et le type de permis qu'une personne détient dépend de sa formation et de son expérience. En savoir plus sur l'octroi de permis par l'OORGC.

PERMIS RESTREINT

Les titulaires d'un permis restreint peuvent uniquement fournir des services de gestion de condominiums **sous la supervision** d'un titulaire de permis général. D'autres conditions s'appliquent au titulaire de permis restreint, à savoir :

- Peut seulement conclure, proroger, renouveler ou résilier un contrat ou un autre accord pour le compte d'un client, avec l'approbation préalable d'un titulaire de permis chargé de la supervision
- Peut effectuer des dépenses ne dépassant pas 500 $ **(au-delà de 500 $, il faut l'approbation préalable d'un titulaire de permis chargé de la supervision)**
- Ne peut pas signer de certificats d'information
- Ne peut être employé directement par une association condominiale

Dans le cadre du processus de demande de permis restreint, les candidats doivent réussir le cours intitulé **Excellence en gestion de condominiums**. Ce cours obligatoire fournit des connaissances de base sur le secteur condominial et le rôle du gestionnaire de condominiums, afin d'établir une norme d'excellence uniforme en Ontario.

En savoir plus sur le permis restreint de l'OORGC.

FORMATION

Une réglementation efficace dans l'intérêt public consiste en partie à s'assurer que les titulaires de permis respectent un cadre de formation bien défini. En plus de toutes les autres exigences, les candidats au permis doivent satisfaire à certaines exigences en matière de formation pour obtenir un permis de l'OORGC leur permettant de fournir des services de gestion de condominiums.

De nouvelles conditions de formation sont entrées en vigueur le 1er novembre 2021, lorsque la responsabilité de définir les exigences en matière de formation et d'examen a été transférée du ministre des Services au gouvernement et aux consommateurs au registrateur de l'OORGC.

Exigences de formation associées au **permis restreint** :

- Excellence en gestion de condominiums

Exigences de formation associées au **permis général** :

- Gestion de condominiums : droit de la copropriété
- Gestion de condominiums : établissement de relations
- Gestion de condominiums : opérations et entretien des bâtiments
- Gestion de condominiums : gestion financière
- Gestion de condominiums : qualité opérationnelle

En savoir plus sur l'OORGC et ses exigences de formation

CODE DE DÉONTOLOGIE

Les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs agréés par l'OORGC ont l'obligation juridique et déontologique de protéger l'intérêt public.

Le code de déontologie énonce, sous forme de règlement, les règles qui définissent des pratiques exemplaires à suivre et régit le comportement des gestionnaires de condominiums.

Les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs sont tenus de respecter un niveau élevé de service fixé par la loi. Ces obligations déontologiques favorisent le professionnalisme, la fiabilité et la qualité du service.

CODE DE DÉONTOLOGIE

Quelques-unes des dispositions du code de déontologie :

- Traiter chaque personne de manière équitable, honnête et intègre
- Fournir aux personnes handicapées des mesures d'adaptation raisonnables
- Fournir un service fiable et adapté en faisant preuve des connaissances, des aptitudes et des compétences appropriées
- Tenir des dossiers précis
- Faire preuve de responsabilité financière

En savoir plus sur le code de déontologie.

RELATION ENTRE L’OORGC ET L’OOSC

CMRAO
Condominium Management Regulatory Authority of Ontario

Regulates and licenses condominium managers and management companies

Enforces a Code of Ethics and promotes high standards of competency.

Handles complaints against condominium managers and management companies.

Maintains a public registry of condominium managers and management companies, including conditions, and disciplinary actions

cao Condominium Authority of Ontario

Empowers condo communities with information on all aspects of condo living

Provides mandatory training for condominium board members

Offers quick, reliable, and affordable online dispute resolution for condo communities through the Condominium Authory Tribunal

Maintains a public registry of condominium boards

PLAINTES

Le traitement des plaintes constitue un aspect important de la protection des consommateurs.

Le processus de traitement des plaintes de l'OORGC examine les cas et les circonstances où les titulaires de permis sont présumés avoir enfreint la LSGC, y compris le règlement relatif au code de déontologie. Le processus peut englober la réalisation d'inspections et d'enquêtes, la tenue d'audiences disciplinaires et la prise de mesures correctives.

Les plaintes liées à la conduite d'un gestionnaire de condominiums ou d'une entreprise fournisseur de services de gestion titulaire d'un permis peuvent être soumises par l'intermédiaire du portail de plaintes en ligne de l'OORGC.

Le conseil d'administration est chargé de traiter les plaintes au nom de l'association condominiale.

COMPÉTENCE DE L’OORGC

L’OORGC traite les plaintes à l’encontre des gestionnaires de condominiums et des entreprises de services de gestion de condominiums conformément à la LSGC et à ses règlements. Exemples de plaintes qui relèvent de la compétence de l’OORGC et auxquelles il **donnera suite** :

- Prestation de services de gestion de condominiums de façon illégale, sans permis
- Prestation de services de gestion de condominiums sans contrat écrit
- Omission de divulguer à un client un conflit d’intérêt lié à un contrat ou à une transaction
- Tenue inadéquate des dossiers, à savoir le fait de ne pas établir ou conserver des dossiers
- Manquement à déployer les efforts nécessaires pour empêcher les erreurs, les fausses déclarations, la fraude ou les pratiques contraires à la déontologie
- Fait de ne pas promouvoir et protéger les meilleurs intérêts d’une association condominiale cliente

En savoir plus sur les types de plaintes qui relèvent de la compétence de l’OORGC.

COMPÉTENCE DE L’OORGC

Exemples de plaintes qui ne relèvent pas de la compétence de l’OORGC et auxquelles il ne **donnera pas suite** :

- Décisions prises par le conseil d’administration de l’association
- Conduite du conseil d’administration de l’association condominiale
- En fixant des exigences de formation et d’éducation pour les gestionnaires de condominiums
- Projets de réparation, d’entretien ou de construction, et rétrofacturations appliquées à une partie privative
- Autres domaines relevant de la compétence du conseil d’administration de l’association condominiale

En savoir plus sur les types de plaintes qui ne relèvent pas de la compétence de l’OORGC.

COMPÉTENCE EN MATIÈRE DE PLAINTES

Si une plainte ne relève pas de la compétence de l'OORGC, il peut être utile d'obtenir un avis juridique ou de communiquer avec un organisme approprié :

- Certaines plaintes relèvent de la compétence d'autres autorités. L'Office ontarien du secteur des condominiums (par l'entremise du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums) accepte actuellement les demandes concernant les types de litiges suivants :
  - Dossiers des immeubles en copropriété
  - Animaux domestiques et sauvages
  - Nuisances (bruit, odeurs, lumière, vibrations, fumée et vapeur)
  - Stationnement et entreposage
  - Accords de règlement
  - Dispositions relatives aux indemnisations dans les documents constitutifs des associations condominiales

Avant de soumettre une plainte, veuillez consulter la section Types de plaintes du site Web pour savoir comment fonctionne le processus de dépôt de plainte et si l'OORGC sera en mesure de vous aider.

CONFORMITÉ

Dans une optique de protection des consommateurs, tous les titulaires de permis de l'OORGC sont tenus de suivre un certain nombre de règles, lesquelles sont énoncées dans la LSGC et dans le règlement sur le code de déontologie.

S'il est établi qu'un titulaire de permis a enfreint les règles énoncées dans la loi, le registrateur peut proposer de refuser, de suspendre, de révoquer ou d'appliquer des conditions à un permis. Ces mesures sont énoncées sur la page Web Mesures liées aux permis.

L'OORGC publie également des détails sur les accusations portées contre des personnes ou des entités qui fournissent des services de gestion de condominiums sans permis, ainsi que sur des titulaires de permis qui ont été inculpés et/ou condamnés en vertu de la LSGC. Les décisions du comité de discipline (décision et ordonnance) sont également publiées sur le site Web.

Les mesures réglementaires sont publiées sur le profil du registre public d'un titulaire de permis.

REGISTRE PUBLIC

L'OORGC tient à jour un registre public accessible à tous en consultation. Il contient des informations sur les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums habilités à œuvrer en Ontario.

Le registre public contient des renseignements sur les titulaires de permis, tels que :

- Nom complet du titulaire de permis (particuliers et entreprises fournisseurs)
- Numéro de permis
- Type de permis
- État du permis et date d'expiration

- Nom de l'employeur
- Adresse et numéro de téléphone professionnels
- Conditions applicables au permis
- Propositions et/ou mesures du registrateur relatives au permis, éventuelles accusations ou condamnations et éventuelles décisions du comité de discipline et/ou d'appel

RESSOURCES

L'OORGC s'engage à fournir en temps opportun des informations précises et pertinentes sur le secteur de la gestion des condominiums. Nous offrons également des ressources pour aider les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums à prendre des décisions en toute connaissance de cause.

Gestion des dossiers

Ressources utiles pour aider les gestionnaires de condominiums à comprendre leurs obligations juridiques et déontologiques en matière de documents et de dossiers.

Utilisation de fondés de pouvoir

Ressources utiles pour aider les gestionnaires de condominiums à comprendre leurs obligations juridiques et déontologiques en matière d'utilisation de fondés de pouvoir et de formulaires de procuration.

Bornes de recharge de véhicules électriques (BRVE)

Ressources utiles pour aider les gestionnaires de condominiums à comprendre le rôle qu'ils jouent dans le processus visant à faciliter l'installation de BRVE dans les communautés condominiales.

EN SAVOIR PLUS

Apprenez-en davantage sur le travail que nous accomplissons en vue de protéger nos communautés condominiales en Ontario.

Abonnez-vous à **L'OORGC** ce trimestre (un bulletin électronique trimestriel) pour être régulièrement informé(e) des activités et des mesures de protection des consommateurs de l'OORGC.

Visitez le blogue de l'OORGC sur le site Web de l'OORGC pour obtenir des informations sur le secteur de la gestion des condominiums et des réponses aux questions fréquemment posées.

Consultez le processus de traitement des plaintes dans la section Protection des consommateurs du site Web pour comprendre ce qui se passe lorsque l'OORGC reçoit une plainte.

Communiquer avec nous :

Numéro sans frais : 1-866-888-5426 | Numéro local : 647-363-6490

www.cmrao.ca

info@cmrao.ca

@CMRAOn

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

@thecmrao