CMRAO

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Rapport annuel

2021-2022

www.cmrao.ca | info@cmrao.ca

Rapport annuel

2021-2022

CMRAO

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Table des matières

Aperçu 1

L'année en chiffres 2

Message du président du conseil 3

Message du directeur général et registrateur 4

Contexte 5

Modifications apportées à la réglementation, aux règlements administratifs et aux politiques 6

Continuité des activités en contexte de pandémie de COVID-19 . . 6

Audit de l'optimisation des ressources de la vérificatrice générale de l'Ontario : surveillance des immeubles en copropriété en Ontario 7

Protection des consommateurs 8

Aperçu stratégique 9

Gouvernance de la société 10

Biographies des membres du conseil d'administration 11

Comités 13

Structure organisationnelle 16

Octroi de permis 17

Formation 20

Plaintes, conformité et discipline 21

Engagement des intervenants 27

Résultats du sondage sur la satisfaction 28

Mesures de rendement 31

Rapport financier 32

Vue d'ensemble

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 aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises 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 aux personnes et aux entreprises qui gèrent leur important investissement.

L'ANNÉE en CHIFFRES

Titulaires de permis actifs	4 351	▲ 12 %
Plaintes reçues	968	▼ 0,5 %
Abonnés sur les médias sociaux	2 287	▲ 47 %
Demandes de renseignements par courriel	3 388	▼ 32 %
Appels téléphoniques entrants reçus	6 905	▲ 9 %

Service en français :

Appels	7
Demandes de renseignements par courriel	9
Plaintes reçues	2

Message du président du conseil

Les bases d'un leadership continu grâce à une transformation dynamique

Au nom du conseil d'administration, il me fait plaisir de vous communiquer le rapport annuel 2021-2022, représentant l'aboutissement de cinq années de croissance ainsi que les solides bases que nous avons jetées pour relever nos défis et saisir les occasions qui se présentent.

L'image physique associée aux condominiums est en évolution, au même titre que l'expérience de la vie en copropriété, qui se transforme au gré des innovations dans les secteurs de la construction et de la conception. On constate une demande accrue de logements dans les grands centres urbains de la province. D'ailleurs, un tiers de la croissance de l'Ontario prévue pour la prochaine décennie devrait être observée dans la région du Grand Toronto et à Ottawa. Conscient des engagements, à l'échelon provincial, à construire en conformité avec les lois, les décisions politiques et les investissements stratégiques dans le secteur du logement, l'OORGC est prêt à faire face à l'inévitable afflux massif de condominiums qui est à prévoir, ainsi qu'à s'adapter en fonction des problèmes qui pourraient émerger.

À son entrée en service le 1er novembre 2017, l'OORGC s'est donné pour rôle celui d'un organisme de réglementation moderne, adoptant une philosophie « numérique d'abord ». En l'espace de cinq années seulement (dont deux en période de pandémie), l'OORGC a élaboré le tout premier profil de compétences du secteur afin de définir plus clairement la profession de gestionnaire de condominiums. Il a en outre introduit un nouveau programme de formation et établi un solide programme de conformité. À travers tous ces efforts, l'OORGC a aussi supervisé la croissance du secteur, allant même jusqu'à surpasser les attentes établies, tout en maintenant sa stabilité en tant qu'organisme.

Cette année, l'OORGC a dévoilé son nouveau plan stratégique, qui nous permettra de maintenir le cap sur nos objectifs stratégiques, de nous acquitter de notre mandat et de concrétiser notre vision, qui consiste à accroître la protection offerte aux consommateurs du secteur condominial. En novembre 2022, l'OORGC franchira un jalon d'importance : celui de sa cinquième année d'existence. Des jalons comme celui-là nous donnent non seulement l'occasion de réfléchir à nos réalisations passées et de les célébrer, mais ils nous permettent également de nous préparer pour la suite. Nos cinq premières années en tant qu'organisme ont été consacrées à l'élaboration, à l'évolution et au renforcement de notre cadre de travail. Nous disposons désormais d'une panoplie complète d'outils de réglementation passant par la formation, les enquêtes et l'application de la loi pour remplir notre mandat de protection des consommateurs.

Lorsqu'on crée un organisme à partir de zéro, seules des bases solides peuvent assurer la réussite. La consultation permanente des intervenants du secteur, le soutien du gouvernement ainsi que la coopération des entreprises et des gestionnaires agréés nous ont permis d'ancrer de façon véritable notre travail tout en réalisant des objectifs communs. En ayant bien à l'esprit tout ce que nous avons su accomplir ces cinq dernières années, en période de grands bouleversements, nous nous tournons maintenant vers l'avenir, et vers tout ce qui peut être réalisé en poursuivant notre collaboration.

Aubrey LeBlanc
Président du conseil d'administration

Message du directeur général et registrateur

Progrès et évolution continus pour une protection accrue des consommateurs

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, l'OORGC a poursuivi ses progrès opérationnels visant à renforcer sa fonction de réglementation dans le secteur florissant de la gestion des condominiums en Ontario. Le rapport annuel 2021-2022 fait état de nos principales réalisations et souligne les efforts déployés par l'organisme pour soutenir la croissance et la pertinence des gestionnaires de condominiums dans un marché en constante expansion.

En novembre 2021, l'OORGC a introduit un nouveau programme de formation, lançant par la même occasion le cours Excellence en gestion de condominiums. La réussite de ce dernier est maintenant obligatoire pour les personnes souhaitant devenir des gestionnaires de condominiums admissibles au permis restreint. La relation de travail qu'entretient l'OORGC avec le Collège Humber, notre partenaire en matière de formation, s'est avérée fructueuse, tel qu'en fait foi la mise en œuvre du programme de formation en vue de l'obtention du permis général, déjà bien avancée. La transition vers la formation des gestionnaires de condominiums s'est faite en douceur, avec des réactions très positives de l'ensemble du secteur.

Cette année, l'élaboration du nouveau programme de formation de l'OORGC lui a valu un prix d'excellence. Nous tenons à remercier le comité consultatif de l'OORGC et les experts en la matière qui ont guidé l'élaboration du programme, afin de s'assurer que les connaissances réelles requises par les gestionnaires de condominiums sont bien ancrées dans le programme.

D'importants progrès ont également été réalisés au cours de la dernière année en ce qui concerne les recommandations formulées par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario. Nous avons pris certaines mesures dans le but de cerner de manière proactive les cas de pratique sans permis; amélioré nos processus de traitement des plaintes; mis au point un programme d'inspections proactives; et établi de nouveaux indicateurs de rendement en ce qui concerne le traitement des demandes de permis et des plaintes en temps voulu.

L'organisme poursuit sa gestion prudente des ressources. Notre rapport financier et nos états financiers vérifiés démontrent notre responsabilité fiscale et notre utilisation efficace des fonds pour mener à bien nos fonctions réglementaires. Tout au long de cette période de grande incertitude, les efforts et le moral général de notre personnel n'ont jamais diminué. À ce chapitre, j'apprécie grandement le dur labeur, le travail d'équipe et la camaraderie qui continuent à favoriser une culture positive du rendement à une époque où les exigences sont plus élevées que jamais auparavant.

Cette année, nos activités ont profité de notre collaboration avec nos collègues du ministère des Services au public et aux entreprises, ainsi qu'avec ceux de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC). Le conseil d'administration de l'OORGC est demeuré ferme dans sa gestion de l'organisme. Les recommandations judicieuses du conseil renforcent continuellement notre organisme, tandis qu'évoluent nos fonctions et notre approche réglementaire.

Ali Arlani
Directeur général et registrateur

Contexte

Le secteur condominial de l'Ontario connaît une expansion constante. On compte maintenant plus de 12 400 associations condominiales[1] et plus de 950 000 unités condominiales[2] appartenant à des résidents ou à des investisseurs en Ontario, et cette croissance devrait se poursuivre à un rythme soutenu. On prévoit qu'au cours de la période 2022-2025, environ 20 000 nouvelles unités[3] seront mises sur le marché de la région métropolitaine de recensement de Toronto, et ce, chaque année.

L'OORGC, désigné en vertu de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC), est entré en service le 1er novembre 2017 dans le but de mettre en place une meilleure protection des consommateurs vivant et investissant dans des condominiums en Ontario. S'appuyant sur une réglementation efficace, l'OORGC vise à renforcer la profession de la gestion des condominiums et à protéger les consommateurs du secteur ontarien des condominiums, un secteur à la fois complexe et en évolution constante.

L'OORGC est une société sans but lucratif qui tire principalement ses revenus des droits de permis des gestionnaires de condominiums et des entreprises 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 (anciennement, le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs).

Depuis son tout premier jour d'activité, l'OORGC agit à titre d'organisme adoptant une philosophie « numérique d'abord », offrant ses services en ligne aux consommateurs et aux titulaires de permis avec notamment la possibilité de soumettre des plaintes ou des demandes de permis sur un portail Web. Tout récemment, l'OORGC a introduit un cours et un examen en ligne obligatoires pour les nouveaux venus dans la profession, offrant ainsi une solution disponible et facilement accessible partout en province.

12 418

associations condominiales

[1] D'après les données fournies par l'Office ontarien du secteur des condominiums

953 286

unités condominiales

[2] D'après les données fournies par l'Office ontarien du secteur des condominiums

20 000

nouvelles unités condominiales/ année

[3] Données prévisionnelles fournies par Bullpen Consulting

Modifications apportées à la réglementation, aux règlements administratifs et aux politiques

En 2021-2022, le gouvernement a apporté des modifications à certaines lois se rapportant à l'OORGC.

La *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif de l'Ontario* a été promulguée et est entrée en vigueur le 19 octobre 2021. L'OORGC, en tant qu'organisme sans but lucratif, est directement touché par cette loi et entend apporter en temps voulu les modifications nécessaires à ses documents constitutifs (par exemple, statuts constitutifs, lettres patentes et règlement administratif).

Le 20 mai 2021, le gouvernement de l'Ontario a modifié le règlement général en vertu de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC) afin de prolonger la période accordée aux titulaires d'un permis général transitoire pour suivre la formation et passer l'examen obligatoire pour présenter une demande de permis général. La modification stipule qu'un titulaire de permis général transitoire ne peut demander le renouvellement de son permis ou présenter une nouvelle demande de permis après le 31 mai 2022.

Continuité des activités en contexte de pandémie de COVID-19

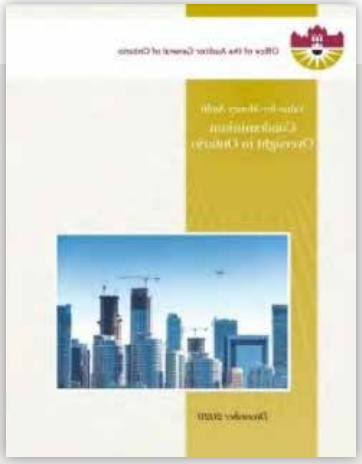
Depuis l'introduction de mesures d'urgence à l'échelle provinciale pour contrer la propagation du virus de la COVID-19, l'OORGC s'est conformé aux exigences provinciales et son personnel travaille à distance, en effectuant des visites occasionnelles au bureau pour réaliser certaines tâches qui requièrent une présence sur place.

L'OORGC a organisé toutes les réunions du personnel, les réunions externes et les réunions du conseil d'administration sous forme virtuelle. Toutes les communications et tous les services ont été fournis aux titulaires de permis et aux intervenants avec un minimum de répercussions sur les niveaux de service. L'OORGC surveille les informations officielles du gouvernement et de la santé publique pour s'adapter à l'évolution de la situation.

Depuis mars 2020, l'OORGC gère une page Web offrant des ressources visant à soutenir nos titulaires de permis et les propriétaires et résidents de condominiums partout en province.

Audit de l’optimisation des ressources de la vérificatrice générale de l’Ontario :

surveillance des immeubles en copropriété en Ontario



En décembre 2020, le Bureau de la vérificatrice générale de l’Ontario (vérificatrice générale) a publié les résultats d’un audit d’un an des activités, des politiques et des procédures de l’OORGC se rapportant à l’octroi de permis et à la protection des consommateurs dans un rapport intitulé « Audit de l’optimisation des ressources : surveillance des immeubles en copropriété en Ontario », disponible au : https://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/annualreports/arbyyear/ar2020-fr.html

Ce rapport formulait des recommandations à l’intention de l’OORGC dans quatre domaines clés :

- Échanger des données avec l’Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) afin d’identifier de façon proactive les personnes ou les entreprises non autorisées qui fournissent des services de gestion de condominiums, afin d’assurer leur conformité aux exigences **(recommandation n° 5)**;
- Améliorer le processus de traitement et de règlement des plaintes de l’OORGC **(recommandation n° 6)**;
- Renforcer le programme d’inspection de l’OORGC en effectuant des inspections proactives, normalisées et axées sur le risque **(recommandation n° 7)**;
- Établir des cibles et rendre compte publiquement des activités principales relevant de son mandat législatif **(recommandation n° 19)**.

Au cours du dernier exercice financier, l’OORGC s’est efforcé de donner suite aux recommandations de la vérificatrice générale, en mettant pleinement en œuvre les recommandations n° 5, 6 et 19, et a réalisé des progrès substantiels dans l’élaboration d’un programme d’inspections proactives **(recommandation n° 7)**.

Le plan de mise en œuvre décrivant les mesures prises et les résultats attendus est disponible sur le site Web de l’OORGC au www.cmrao.ca/fr/organisation/rapport-de-la-verificatrice-generale-de-lontario.

Protection des consommateurs

L'OORGC travaille dans l'intérêt du public pour octroyer des permis et réglementer les activités des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums, ainsi que pour tenir un registre public et administrer un processus de traitement des plaintes. Tous les titulaires de permis de l'OORGC sont tenus de se conformer à la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC) et à ses règlements.

L'OORGC protège les communautés condominiales et renforce la confiance quant aux services de gestion de condominiums grâce aux activités suivantes :

Octroi de permis obligatoires

Administration d'un système d'octroi de permis obligatoires pour tous les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs, en veillant à ce que seules les personnes ayant suivi la formation appropriée détiennent un permis.

Conformité réglementaire

Promotion et mise en application de la LSGC et de ses règlements, ainsi que des exigences en matière d'octroi de permis et du code de déontologie.

Exigences de formation

Établissement d'exigences de formation pour les gestionnaires de condominiums.

Registre public

Mise à la disposition des consommateurs un registre en ligne répertoriant les gestionnaires de condominiums et les entreprises de gestion de condominiums agréés. Le registre public fournit des renseignements sur les titulaires de permis, y compris les conditions, les suspensions, les révocations et toute mesure disciplinaire prise à leur encontre.

Processus de traitement des plaintes

Traitement des plaintes au moyen d'inspections et d'enquêtes, d'une contribution à la résolution des problèmes, de la tenue d'audiences disciplinaires et de la prise de mesures correctives particulières.

Sensibilisation du public

Sensibilisation au système réglementaire et de protection des consommateurs.

Aperçu stratégique

Depuis sa mise en place, l'OORGC s'est imposé comme un organisme de réglementation efficace pour favoriser une discipline et un professionnalisme accrus dans le secteur de la gestion des condominiums. Cette base solide est essentielle pour pouvoir s'adapter efficacement à un marché condominial provincial dont la taille et la complexité ne cessent d'augmenter.

Mission

Renforcer la protection des consommateurs au moyen d'une réglementation moderne et efficace du secteur de la gestion des condominiums.

Vision

Inspirer la confiance du public quant à la gestion et la protection efficaces des actifs des communautés condominiales.

Valeurs

L'OORGC adhère aux valeurs suivantes pour guider les comportements et soutenir nos efforts en vue de réaliser nos objectifs stratégiques et opérationnels :

Renforcement de la confiance
en concrétisant la mission avec intégrité et responsabilité, toujours dans une optique d'équité.

Excellence du service
en maintenant un engagement ferme en matière de réactivité, de respect et d'obtention de résultats, et ce, dans toutes les interactions avec le public, la communauté réglementée et les partenaires.

Diversité et inclusion
en incorporant ces principes à tous les aspects de nos activités et des services que nous proposons.

Organisme axé sur l'apprentissage
en mettant l'accent sur la formation et le partage de connaissances avec nos intervenants grâce à diverses méthodes de formation.

À l'automne 2021, le conseil d'administration de l'OORGC s'est engagé dans un exercice de planification visant à établir l'orientation stratégique et les principales priorités de l'organisme pour les trois années à venir.

En tant qu'organisme déterminé à offrir un service d'excellence, l'OORGC entend mettre l'accent sur le perfectionnement de son approche réglementaire, et ce, afin d'assurer l'atteinte de son objectif de protection des consommateurs. Le plan stratégique, conforme à la mission et à la vision de l'OORGC, met de l'avant les valeurs adoptées par l'organisme.

Gouvernance de la société

L'OORGC est une société sans but lucratif dirigée par un conseil d'administration indépendant ayant une expérience et des compétences collectives étendues dans la gestion des condominiums, la gouvernance d'entreprise, la planification stratégique, la surveillance et la planification financières, la gestion des risques, la politique publique, le droit, la surveillance réglementaire et les communications.

Le conseil d'administration est chargé de fournir une orientation et une supervision des affaires de l'Office, et de veiller à ce que ce dernier remplisse ses obligations en vertu :

- De la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC);
- De la *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif de l'Ontario*;
- Du règlement administratif de l'OORGC;
- De l'accord administratif.

Qualifications des administrateurs

Lors de la sélection de nouveaux membres, l'OORGC accorde une attention particulière au repérage et à la résolution des lacunes en matière de compétences au sein du conseil d'administration, dans le but de garantir le maintien des compétences et de l'expérience suivantes au sein du conseil :

- Gouvernance et planification stratégique;
- Gestion de condominiums;
- Supervision financière et gestion des risques;
- Octroi de permis, réglementation et droit;
- Communications et expérience en matière d'innovation.

Élection et processus de nomination

Le ministre peut nommer un nombre minoritaire d'administrateurs au conseil d'administration de l'OORGC. Au 31 mars 2022, l'OORGC comptait quatre administrateurs élus et trois administrateurs nommés par le ministre.

Code de déontologie

Le conseil d'administration a adopté un code de déontologie qui est inclus dans l'accord administratif en tant qu'annexe E et affiché sur le site Web de l'OORGC. Tous les administrateurs élus et nommés sont tenus de signer et de respecter ce code de déontologie.

Biographies des membres du conseil d'administration

Aubrey LeBlanc, président | Élu

(Élu pour 2020-2023)

M. LeBlanc possède une vaste expérience de direction, ayant siégé à différents conseils pour des associations du secteur de la construction. Il est l'administrateur en chef de l'Ontario Building Officials Association et l'ancien président-directeur général et registrateur de Tarion. Il est également l'ancien président de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario et du comité parallèle canadien de l'ISO/COPOLCO du Conseil canadien des normes. M. LeBlanc a fait partie du groupe d'experts chargé de l'examen de la *Loi sur les condominiums* et a été membre du groupe de travail consultatif sur l'Office de réglementation de la gestion des condominiums.

John Oakes, secrétaire | Élu

(Élu pour 2019-2022)

John Oakes est actuellement président du comité de vérification et de gestion des risques de l'OORGC. Avant de prendre tout récemment sa retraite partielle et de devenir président du conseil d'administration de cette entreprise, il a été président-directeur général de Brookfield Condominium Services Ltd. (maintenant Crossbridge Condominium Services Ltd.) pendant plus de 20 ans. Au cours de sa carrière, il a siégé aux conseils d'administration de l'Association of Condominium Managers of Ontario (ACMO) et de l'Institut canadien des condominiums (ICC). En 2015, sur invitation du gouvernement, il a siégé au comité consultatif chargé d'établir une autorité responsable de la mise en application de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*. M. Oakes agit également à titre de président de l'immeuble en copropriété où il réside, et de président du Muskokan Resort Club Inc., un centre de villégiature à propriété partagée aux abords du lac Joseph. Enfin, M. Oakes est membre du conseil d'administration de ParaSport Ontario, un organisme qui encourage les activités compétitives et récréatives auprès des personnes handicapées.

Gail Beggs, membre | Élue

(Élue pour 2021-2024)

Gail Beggs est la présidente actuelle du comité de gouvernance de l'OORGC. Elle possède une vaste expérience aux échelons supérieurs du gouvernement, notamment en tant que sous-ministre de trois ministères de la fonction publique de l'Ontario pendant plus de neuf ans. Elle a également dirigé une agence internationale gérant des questions liées aux Grands Lacs et a été à la tête d'une société d'État de l'Ontario, où elle a occupé les fonctions de présidente du conseil d'administration et de chef de la direction. Mme Beggs agit actuellement à titre de vice-présidente du conseil d'administration de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et siège au conseil d'administration de Forests Ontario. Mme Beggs a présidé le groupe consultatif multilatéral qui a mené à la création de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums.

Kerry Carmichael, membre | Nommée par le ministre

(Nommée pour 2019-2022)

La carrière de Kerry Carmichael s'étend sur plus de trente ans, dans les secteurs de l'immobilier et de la vente automobile au détail. Tout récemment, elle a agi à titre de directrice générale de l'équipe des communications avec les détaillants chez BMW Canada. Elle y gérait les relations entre 42 détaillants BMW Canada et le fabricant. Entre 1996 et 2010, elle a été vice-présidente du développement organisationnel et de l'informatique chez City Buick Chevrolet Cadillac GMC. Au chapitre de l'engagement communautaire, Mme Carmichael a siégé pendant 20 ans au conseil d'administration de la société Crossroads Christian Communication Inc., notamment à titre de présidente.

Elizabeth Gibbons, membre | Élue

(Élue pour 2019-2022)

Elizabeth Gibbons possède vingt années d'expérience en relations publiques, en communications de la haute direction et en relations avec les médias et les intervenants. En tant que directrice du secteur environnement, société et gouvernance (ESG) pour TELUS International, elle est responsable des communications ayant trait aux efforts philanthropiques de l'entreprise, de la diversité, de l'inclusion et de l'équité, ainsi que de certains autres programmes ESG pour plus de 68 000 membres de l'équipe en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie. Elle enseigne également un cours de relations publiques au Collège Algonquin. Mme Gibbons a précédemment occupé les postes de chef des médias et des affaires publiques pour le Haut-Commissariat britannique et de directrice des communications pour le ministre de l'Agriculture.

Paul Kyte, membre | Nommé par le ministre

(Nommé pour 2019-2022)

Paul Kyte, accrédité auprès du Barreau de l'Ontario en tant que fournisseur de services juridiques (parajuriste), a fourni des services juridiques de 1996 jusqu'à la fin de sa pratique en mars 2022. Par le passé, il a été procureur provincial pour l'Ordre des métiers de l'Ontario et procureur intérimaire pour le comté de Hastings. M. Kyte a été conseiller municipal pour la Ville de Quinte West (2003-2014). Durant cette période, il a siégé à plusieurs comités, notamment à titre de président. Il est actuellement administrateur de propriétés pour une société privée où il assure la gestion d'environ 400 unités locatives résidentielles et de plusieurs propriétés commerciales un peu partout en Ontario. Il a tout récemment été nommé membre à temps partiel de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles.

Beth Pearson, membre | Nommée par le ministre

(Nommée pour 2019-2022)

Beth Pearson œuvre depuis plus de trente ans dans le secteur de l'assurance. Tout récemment, elle a été propriétaire et associée chez AP Insurance Brokers. Avant cela, Mme Pearson a été associée chez Pearson Dunn Insurance Brokers. Elle a été présidente de Registered Insurance Brokers of Ontario, ainsi que de l'Insurance Brokers Association of Ontario. Au chapitre de l'engagement communautaire, Mme Pearson a été secrétaire du Club Rotary d'Ancaster AM et fiduciaire à la Marshall Memorial United Church.

Comités

Comités permanents du conseil

Comité de vérification et de gestion des risques

Le comité de vérification et de gestion des risques (VGR) de l'OORGC a été mis sur pied en 2019 conformément au paragraphe 4.10 du règlement administratif de l'OORGC.

Le comité VGR a pour mandat d'assister le conseil dans l'exécution de ses responsabilités de supervision en ce qui concerne les normes d'intégrité et de comportement de l'organisme, la présentation des résultats de l'audit annuel, la surveillance de la gestion des risques et l'intégrité des procédures financières et des pratiques et processus de contrôle de gestion. Il se concentre principalement sur le risque financier et le risque organisationnel.

Membres du comité :

- John Oakes, membre (président)
- Gail Beggs, membre
- Kerry Carmichael, membre

Comité de gouvernance

Le comité de gouvernance de l'OORGC a été mis sur pied en 2019 conformément au paragraphe 4.11 du règlement administratif de l'OORGC.

Le comité de gouvernance joue un rôle consultatif auprès du conseil d'administration, l'aidant à s'acquitter de ses responsabilités en matière de gouvernance organisationnelle, notamment en formulant des recommandations quant aux meilleures pratiques à adopter. Le rôle du comité est de surveiller les politiques, les procédures et les règlements de l'OORGC afin de s'assurer que le conseil d'administration s'acquitte de ses responsabilités de manière efficace et éthique, avec la diligence requise, et que l'organisme adopte une approche appropriée de la gouvernance organisationnelle. Ses responsabilités comprennent également la mise en œuvre d'un processus transparent et objectif de nomination des administrateurs pour les postes vacants au sein du conseil d'administration et la formulation de recommandations pour la reconduction du mandat des administrateurs en place.

Membres du comité :

- Gail Beggs, membre (présidente)
- Kerry Carmichael, membre
- Beth Pearson, membre

Autres comités de l'OORGC

Comité consultatif

Le comité consultatif de l'OORGC a été mis sur pied conformément à l'alinéa 7.2 (4) de l'accord administratif, lequel exige du conseil d'administration qu'il mette en place un processus consultatif favorisant une formulation de commentaires directe au conseil quant à des questions d'importance pour les consommateurs et les titulaires de permis. Le comité consultatif se compose de 20 membres, dont certains sont des gestionnaires de condominiums agréés et d'autres représentent la communauté condominiale élargie.

Les membres du comité consultatif sont nommés par le conseil d'administration de l'OORGC.

Président du comité consultatif

Chris Jaglowitz

Membres du comité consultatif

Helen Ash
Juliet Atha
Marilyn Bird
Kathryn Cairns
Debbie Dale
Josee Deslongchamps
Christine Dingemans
Carla Guthrie
Tania Haluk
Anthony Irwin
Raj Malik
Craig McMillan
Mike Mullen
Jim O'Neill
Mohammad Pathan
Kristi Sargeant-Kerr
Mark Steinman
Kathleen Stephenson

Activités du comité consultatif

En septembre 2021 s'est tenue la première assemblée annuelle du comité consultatif et du conseil d'administration. Les membres du comité ont alors eu l'occasion de fournir une rétroaction utile au conseil.

En 2021-2022, les membres du comité consultatif de l'OORGC ont fourni des commentaires sur la méthode de prestation, le coût et l'impact sur le secteur de l'introduction du nouveau cours obligatoire intitulé **Excellence en gestion de condominiums**, destiné aux nouveaux candidats au permis restreint.

Le comité consultatif s'est également réuni pour fournir des informations et des conseils sur le programme proposé d'inspections proactives fondées sur le risque.

Comités de discipline et d'appel

Le comité de discipline et le comité d'appel soutiennent l'engagement que prend l'OORGC envers le public de répondre aux préoccupations concernant la pratique et la conduite des gestionnaires de condominiums et des entreprises de services de gestion. L'OORGC a mis sur pied ces comités pour entendre les affaires soulevées et déterminer si un titulaire de permis mis en cause a effectivement enfreint le code de déontologie en vertu de l'article 58 de la LSGC.

Les membres de ces comités exercent leurs fonctions pendant deux ans et reçoivent une formation du conseiller juridique indépendant de l'OORGC sur le cadre statutaire, la compétence et les règles des comités.

Président du comité de discipline

Jeff Donnelly

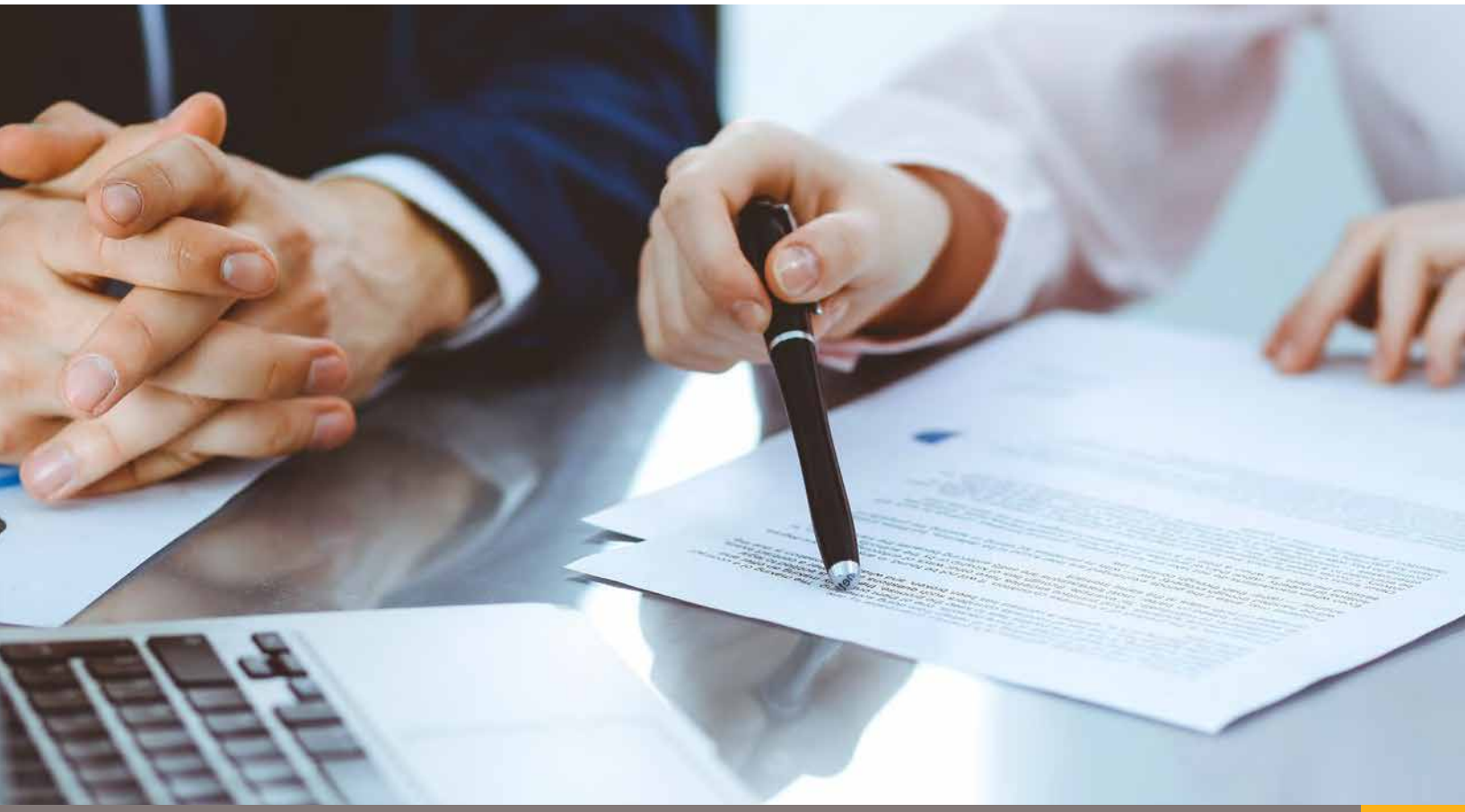
Président du comité d'appel

Bernard Cowan

Membres du comité de discipline et du comité d'appel

Nadia Freeman
Dan Fried
Frank Gallo
Aviva Harari
Shane Haskell
Allyson Ingham
Andrea Korth
Lyndsey McNally
Daniel Mousavi
Bob St. George
Bradley Wells
Joanna Yu

Le comité a rendu de nombreuses décisions en 2021-2022, lesquelles ont été publiées sur le site Web de l'OORGC au www.cmrao.ca/fr/protection-des-consommateurs/decisions-disciplinaires-et-dappel.

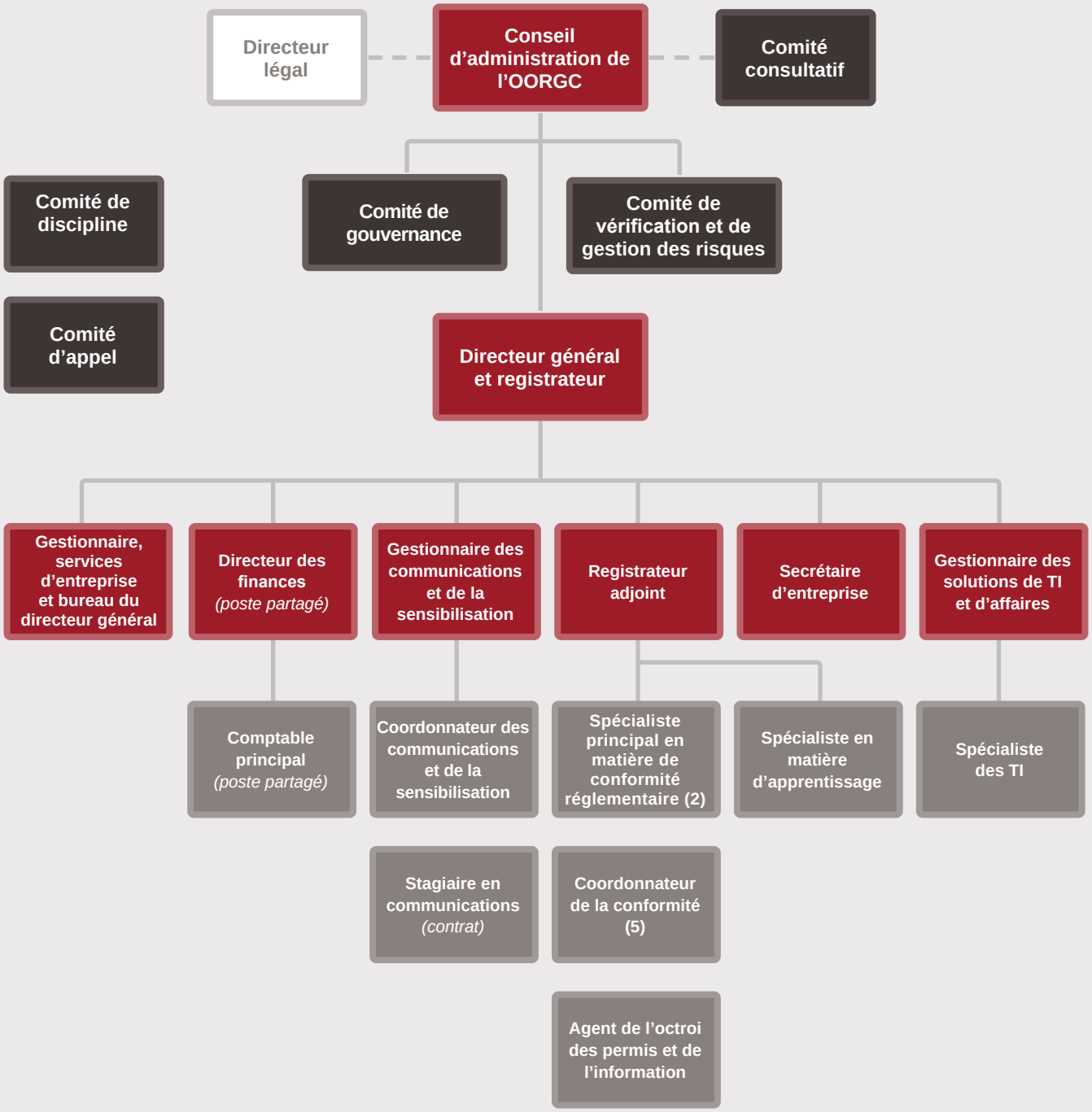


Structure organisationnelle

Pour réaliser son mandat de protection des consommateurs, l'OORGC fonctionne avec une équipe allégée, engagée et diversifiée, y compris des coordonnateurs des permis et de la conformité et des spécialistes des technologies de l'information, des communications et de la formation.

Sous la direction du registrateur adjoint, les coordonnateurs de l'octroi de permis, de la formation et de la conformité évaluent les demandes de permis et sont disponibles pour traiter les plaintes du public ou du secteur réglementé.

Tandis que l'OORGC entame sa cinquième année d'activité en tant qu'organisme de réglementation, son équipe de haute direction veillera à ce que les ressources nécessaires soient disponibles pour offrir la gamme complète de services de l'organisme, qui englobe maintenant la formation et les premières phases d'un programme d'inspections proactives.



Octroi de permis

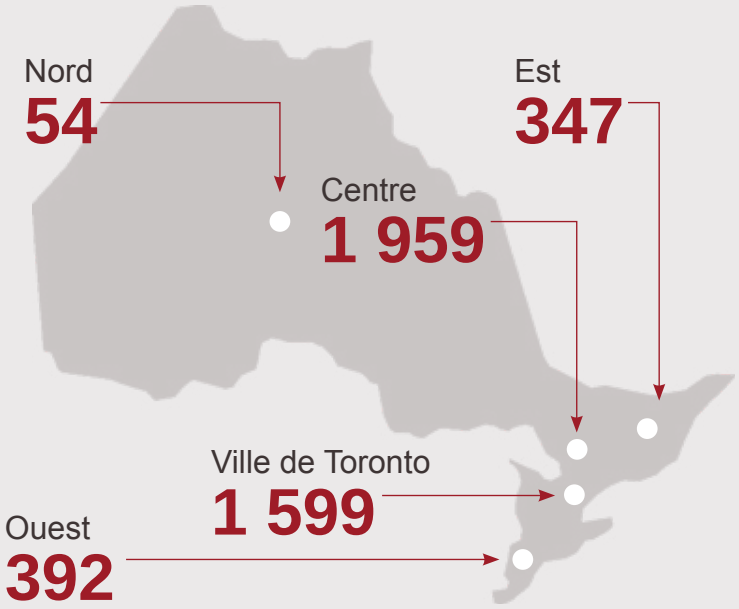
L'octroi de permis aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises fournisseurs est devenu obligatoire le 1er novembre 2017. Toute personne qui n'est pas dispensée en vertu de la réglementation et qui fournit des services de gestion de condominiums en Ontario doit détenir un permis. L'OORGC délivre quatre types de permis, chacun assorti d'exigences et de conditions particulières.

Permis général	Permis général transitoire (limité dans le temps)	Permis restreint	Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums
■ Avoir satisfait aux normes pour travailler comme gestionnaire de condominiums sans aucune restriction ni supervision. ■ Avoir fourni des services de gestion de condominiums pendant au moins deux ans et avoir satisfait aux exigences en matière de formation.	■ Avoir satisfait aux normes pour travailler comme gestionnaire de condominiums sans aucune restriction ni supervision. ■ Avoir fourni des services de gestion de condominiums pendant au moins deux ans, sans toutefois avoir reçu la formation requise pour obtenir un permis général.	■ Avoir généralement fourni des services de gestion de condominiums depuis moins de deux ans et travailler sous la supervision d'un titulaire de permis général ou de permis général transitoire.	■ Peut être n'importe quelle entreprise (société par actions, société de personnes, entreprise individuelle) qui fournit des services de gestion de condominiums.

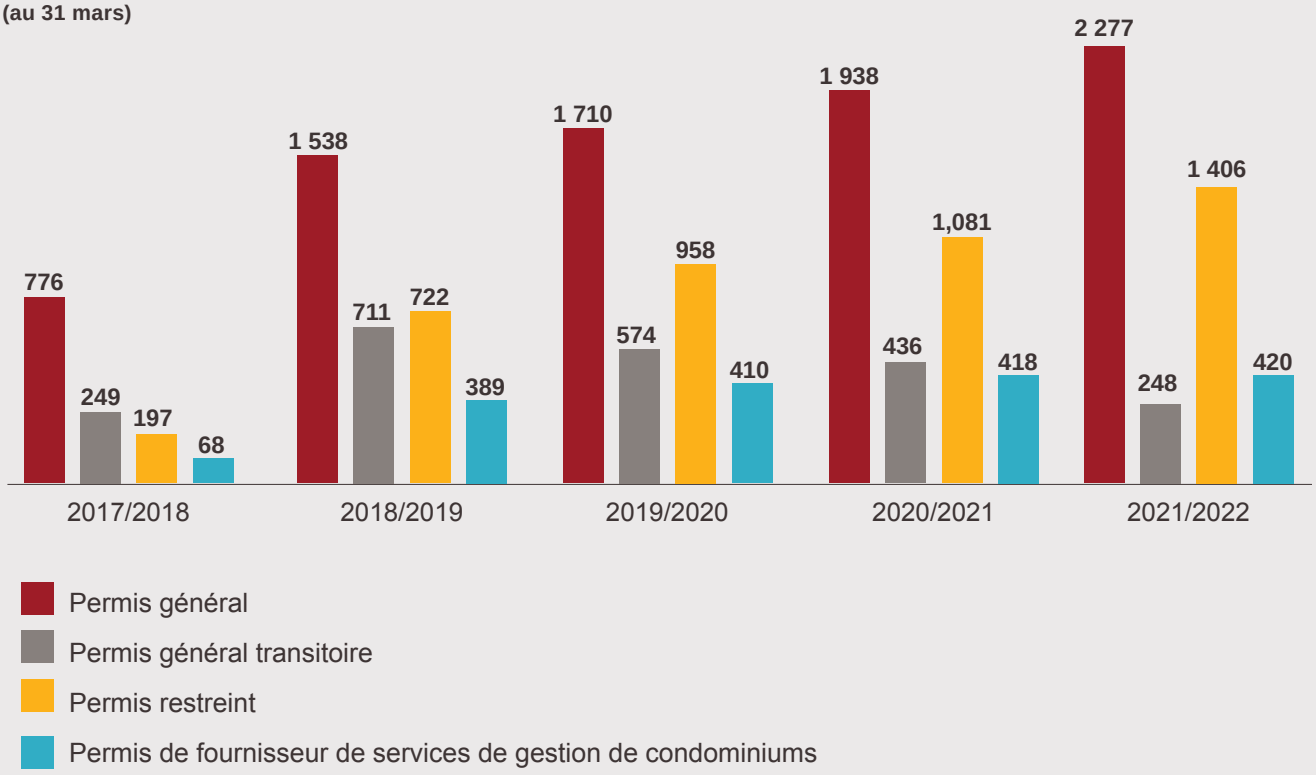
Permis actifs
(au 31 mars 2022)

Permis général	**2 277**
Permis général transitoire	**248**
Permis restreint	**1 406**
Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums	**420**

Répartition régionale des permis délivrés
(au 31 mars 2022)



Titulaires de permis actifs : sur douze mois
(au 31 mars)



Prolongation de l’échéance applicable aux permis généraux transitoires

Les permis généraux transitoires, initialement introduits en 2017, appartiennent à une catégorie de permis limitée dans le temps pour les gestionnaires de condominiums. En vertu de l’article 16 du Règl. de l’Ontario 123/17, la période de validité du permis général transitoire a été prolongée jusqu’en juin 2022.

Grâce à ce changement, les titulaires d’un permis général transitoire ont pu profiter d’une année supplémentaire pour le renouvellement de leur permis à l’intérieur du cycle de renouvellement 2021-2022. De plus, cette prolongation a eu pour effet d’accorder aux titulaires d’un permis général transitoire une période supplémentaire pour achever leur programme de formation et de passer leur examen afin de pouvoir demander un permis général avant l’année 2022-2023.

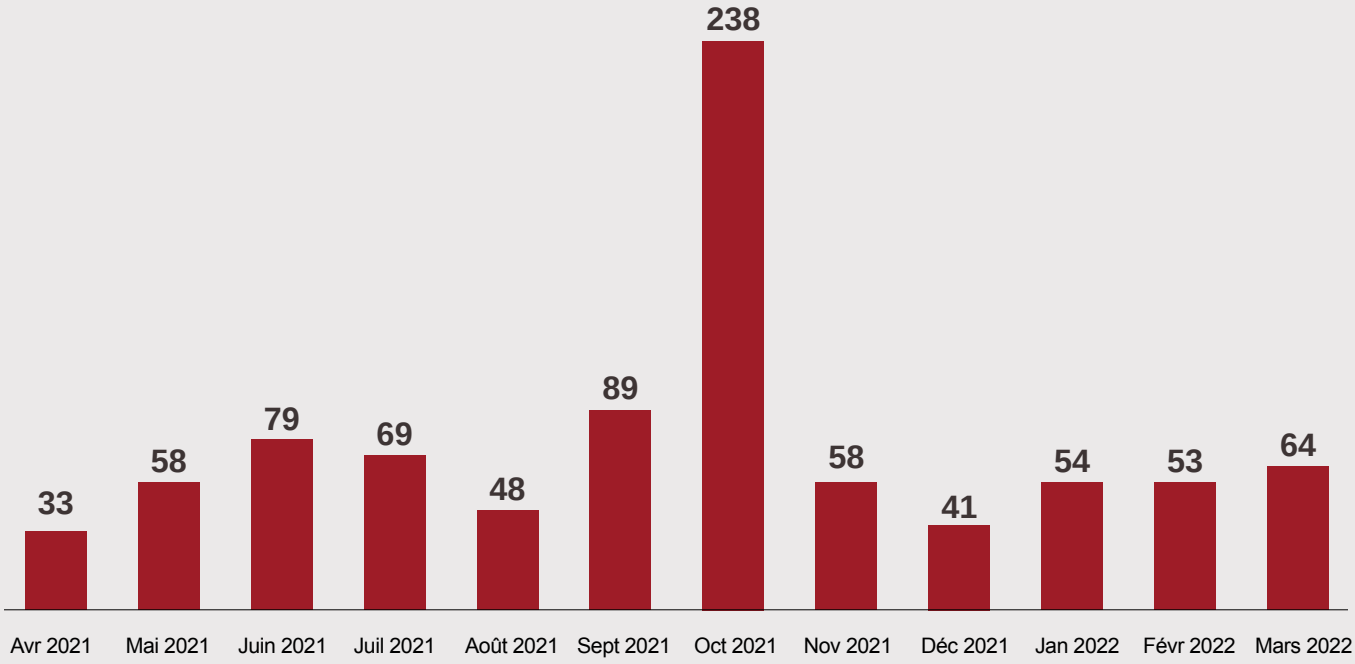
Cette modification a été apportée en reconnaissance des défis exceptionnels auxquels ont été confrontés les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs en raison de la COVID-19, et des difficultés que les particuliers ont pu rencontrer dans leurs efforts en vue de suivre la formation obligatoire.

Suivi de la croissance du secteur

En tant qu’organisme de réglementation moderne, l’OORGC s’appuie sur des données pour éclairer ses décisions et surveiller les tendances. Au cours de l’année qui vient de s’écouler, le nombre de nouveaux candidats au permis a augmenté de façon constante. En 2021-2022, l’OORGC a reçu 884 nouvelles demandes de permis restreint, soit une augmentation de 30,1 % par rapport à la même période en 2020-2021.

Demandes de permis restreint soumises

(Du 1er avril 2021 au 31 mars 2022)



Formation

Une réglementation efficace dans l'intérêt public consiste en partie à s'assurer que les titulaires de permis respectent une norme de formation bien définie. 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. Les nouvelles exigences en matière de formation sont entrées en vigueur le 1er novembre 2021, lorsque la responsabilité de l'établissement des exigences en matière de formation et d'examen est passée du ministre des Services au public et aux entreprises au registrateur de l'OORGC.

Depuis le 1er novembre 2021, les candidats au permis restreint doivent obligatoirement réussir le cours **Excellence en gestion de condominiums**, le premier cours du nouveau programme de formation de l'OORGC.

De même, pour obtenir un permis général, les candidats doivent réussir les cinq cours qui composent le nouveau programme de formation de l'OORGC :

- 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

Cette année, l'OORGC a choisi le Collège Humber comme partenaire pour l'élaboration et la prestation coordonnée de son nouveau programme, ainsi que Meazure Learning (en collaboration avec le Collège) pour l'élaboration et la prestation des examens réglementaires.

Programme de formation primé

En 2021, l'OORGC et son consultant, Metrix Group, se sont vu décerner un prix d'excellence de l'Institute for Performance and Learning pour l'élaboration d'un programme de formation. L'élaboration du programme pendant toute la durée de ce projet, en s'assurant que les connaissances réelles requises par les gestionnaires de condominiums sont bien ancrées dans le programme, a profité du soutien du comité consultatif de l'OORGC et de plusieurs experts en la matière.

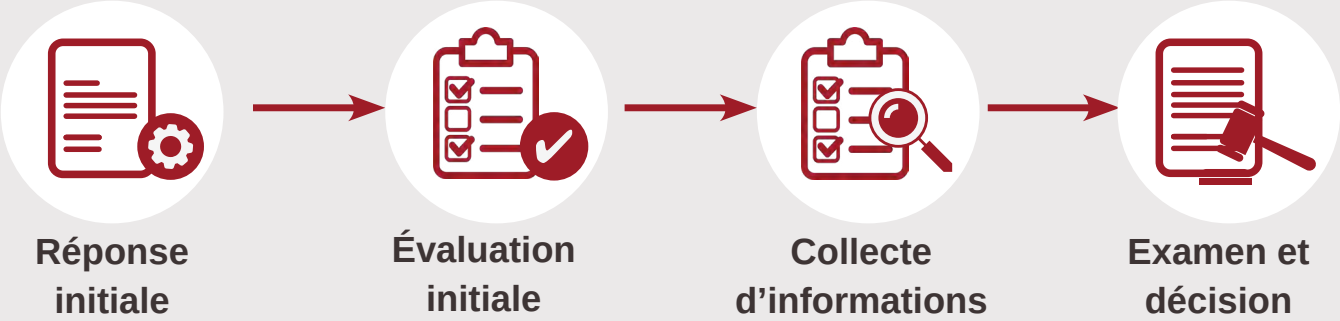
> **« Ce cours m'a été d'une grande utilité. Ayant commencé ma carrière en tant que stagiaire après ce cours, je saisis mieux ce que signifie le rôle de gestionnaire immobilier. Merci pour tout! »**
> – Participant au cours Excellence en gestion de condominiums

Plaintes, conformité et discipline

L'OORGC travaille dans l'intérêt public pour renforcer la confiance dans les services de gestion de condominiums et pour protéger les communautés condominiales partout en Ontario. Les titulaires de permis sont tenus de suivre certaines règles, lesquelles sont énoncées dans la LSGC et dans les règlements du code de déontologie.

Le code de déontologie énonce, sous forme de règlement, les obligations éthiques des gestionnaires de condominiums et des fournisseurs de services de gestion de condominiums. Le code de déontologie établit des pratiques exemplaires à suivre, régit le comportement des gestionnaires de condominiums et favorise le professionnalisme, la fiabilité et la qualité du service.

En 2021, l'OORGC a introduit une série de normes de service relatives au traitement des plaintes.



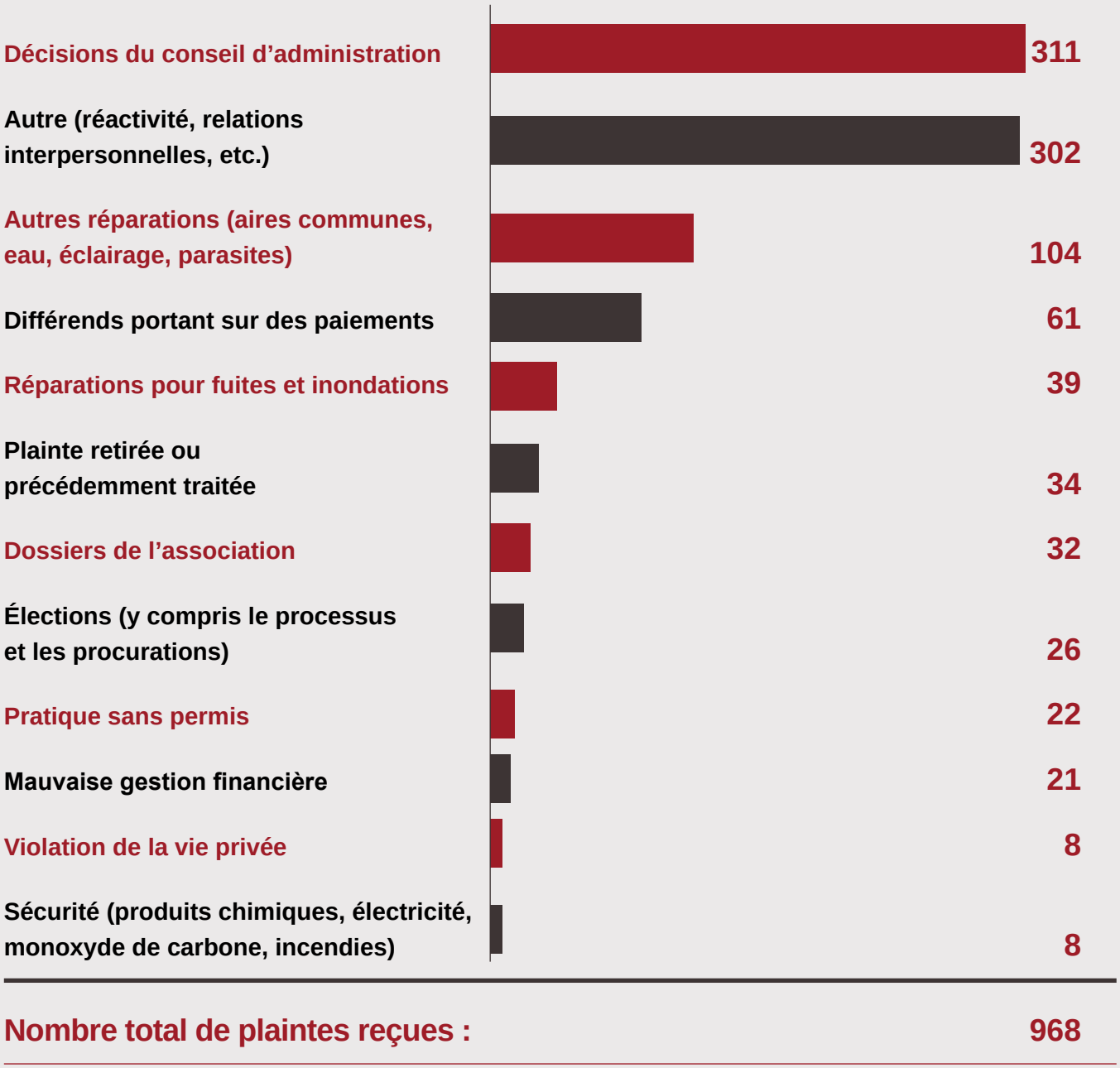
L'OORGC a élaboré de nouvelles politiques, en collaboration avec son comité consultatif, pour déterminer les mesures à prendre pour chaque type de plainte. L'OORGC a remanié de façon significative la section de son site Web consacrée aux plaintes, en conformité avec ses politiques et procédures de traitement des plaintes.

Traitement des plaintes

L'OORGC traite les plaintes contre les gestionnaires de condominiums et les entreprises de services de gestion de condominiums conformément à la LSGC et à ses règlements, y compris le règlement relatif au code de déontologie.

L'OORGC n'a pas compétence quant aux décisions ou à la conduite de l'association condominiale, d'autres personnes ou entreprises (comme le conseil d'administration, les administrateurs, les gardiens de sécurité ou autres), à moins qu'ils ne fournissent des services de gestion de condominiums illégalement, sans permis, ou qu'ils n'enfreignent la LSGC.

L'OORGC a reçu un total de 968 plaintes en 2021-2022. Les dix principales catégories de plaintes étaient les suivantes :

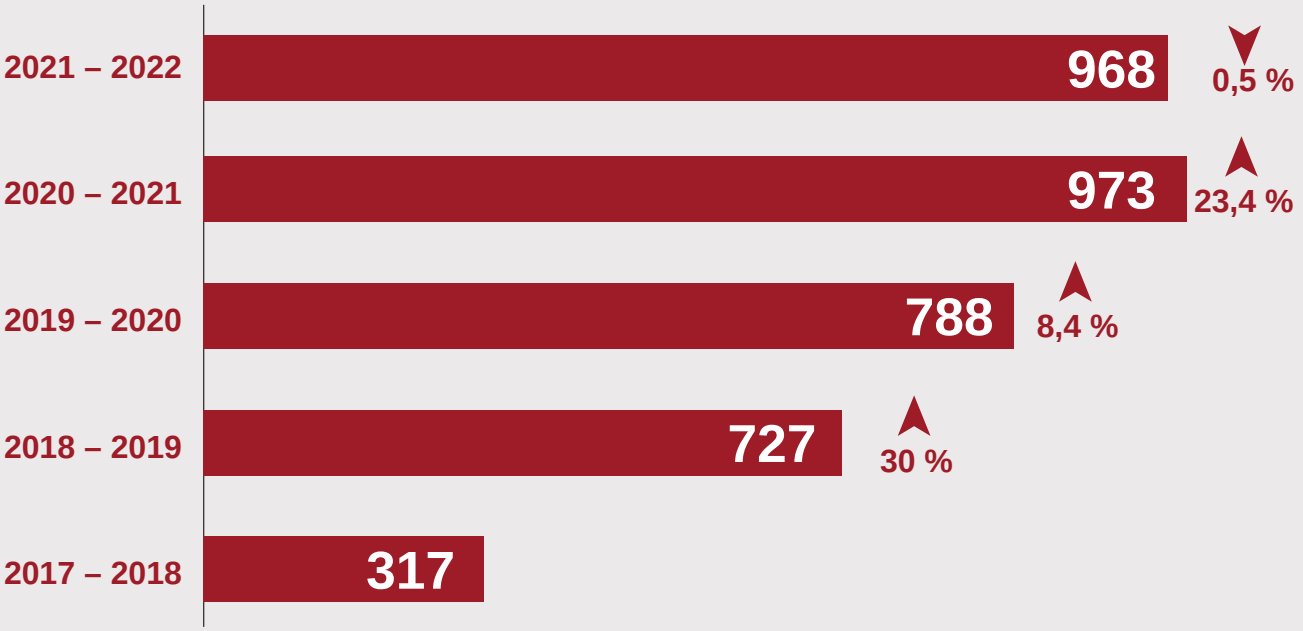


Au quatrième trimestre de 2021, l'OORGC a constaté une diminution du nombre de plaintes, à peu près au même moment que le lancement de son nouveau site Web, comportant une section entière consacrée aux plaintes. Ce nouveau contenu articule clairement l'ensemble du processus de traitement des plaintes, la norme de service attribuée à chaque étape du processus et les types de plaintes pouvant être traitées par l'OORGC en conformité avec son mandat.

En vertu de l'article 57 de la LSGC, lors du traitement des plaintes, le registrateur peut prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes, selon le cas :

- Agir comme médiateur ou tenter de résoudre la plainte;
- Avertir le titulaire de permis par écrit qu'à défaut de cesser l'activité ayant mené à la plainte, certaines mesures disciplinaires pourraient être prises à son endroit;
- Exiger du gestionnaire principal de condominiums du titulaire de permis qu'il suive des cours de formation supplémentaires (si le titulaire est une entreprise qui fournit des services de gestion de condominiums);
- Exiger du titulaire de permis qu'il suive des cours de formation supplémentaires (si le titulaire est gestionnaire de condominiums);
- Porter la question, en tout ou en partie, devant le comité de discipline;
- Suspendre ou révoquer un permis, refuser de renouveler un permis ou assortir un permis de conditions, sous réserve du droit du titulaire de permis à une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis (TAMP);
- Prendre toute mesure supplémentaire au besoin, en conformité avec la LSGC.

Plaintes déposées : comparaison sur douze mois



Conformité

Des inspections sont effectuées pour assurer la conformité avec la loi, pour résoudre des plaintes ou pour vérifier qu'un titulaire de permis ou un candidat a droit à un permis.

L'OORGC mène actuellement des inspections liées aux plaintes reçues et à certaines problématiques précises, comme la fraude, la mauvaise gestion financière, la non-remise de dossiers, la pratique sans permis, l'offre de services non conformes au contrat du titulaire de permis et certains autres cas d'inconduite professionnelle.

Lors de l'exercice 2021-2022, l'OORGC a mené cinq inspections lorsque des allégations ou des renseignements concernant des fautes graves ont été portés à l'attention du registrateur.

L'OORGC a mis au point différentes options pour créer une approche proactive des inspections en s'appuyant sur un examen des approches de conformité basées sur les risques adoptées par d'autres organismes de réglementation.

Nombre d'inspections :	Nombre d'enquêtes :
5	**4**

Les enquêtes sont menées sous la responsabilité du directeur légal, lorsqu'il existe des informations laissant croire qu'une personne ou une entreprise pourrait avoir commis une infraction en vertu de la LSGC.

En 2021, l'OORGC a élaboré et mis en œuvre une liste de vérification normalisée pour les inspections portant sur la gestion et le transfert des dossiers des associations condominiales. Il entend d'ailleurs continuer à le faire pour d'autres domaines clés cernés dans le contexte de la LSGC.

Cette année, l'OORGC a ouvert quatre enquêtes, toutes en lien avec des allégations de pratique sans permis.

Actions du registrateur

Les titulaires de permis ont l'obligation de se conformer aux mesures imposées par le registrateur, le Tribunal d'appel en matière de permis (TAMP), le groupe du comité de discipline ou le groupe du comité d'appel. À défaut de le faire, d'autres mesures, comme le refus de renouveler un permis et la suspension ou la révocation d'un permis, peuvent être imposées. À ce jour, aucune des décisions du comité de discipline n'a fait l'objet d'un appel.

Mesures du registrateur ayant fait l'objet d'un appel devant le TAMP :	Décisions du TAMP rendues :
2	**0**

Toutes les mesures prises par le registrateur sont publiées dans le registre public et sont également disponibles dans la section Mesures liées aux permis du site Web de l'OORGC au www.cmrao.ca/fr/protection-des-consommateurs/mesures-liees-aux-permis.

Mesures disciplinaires

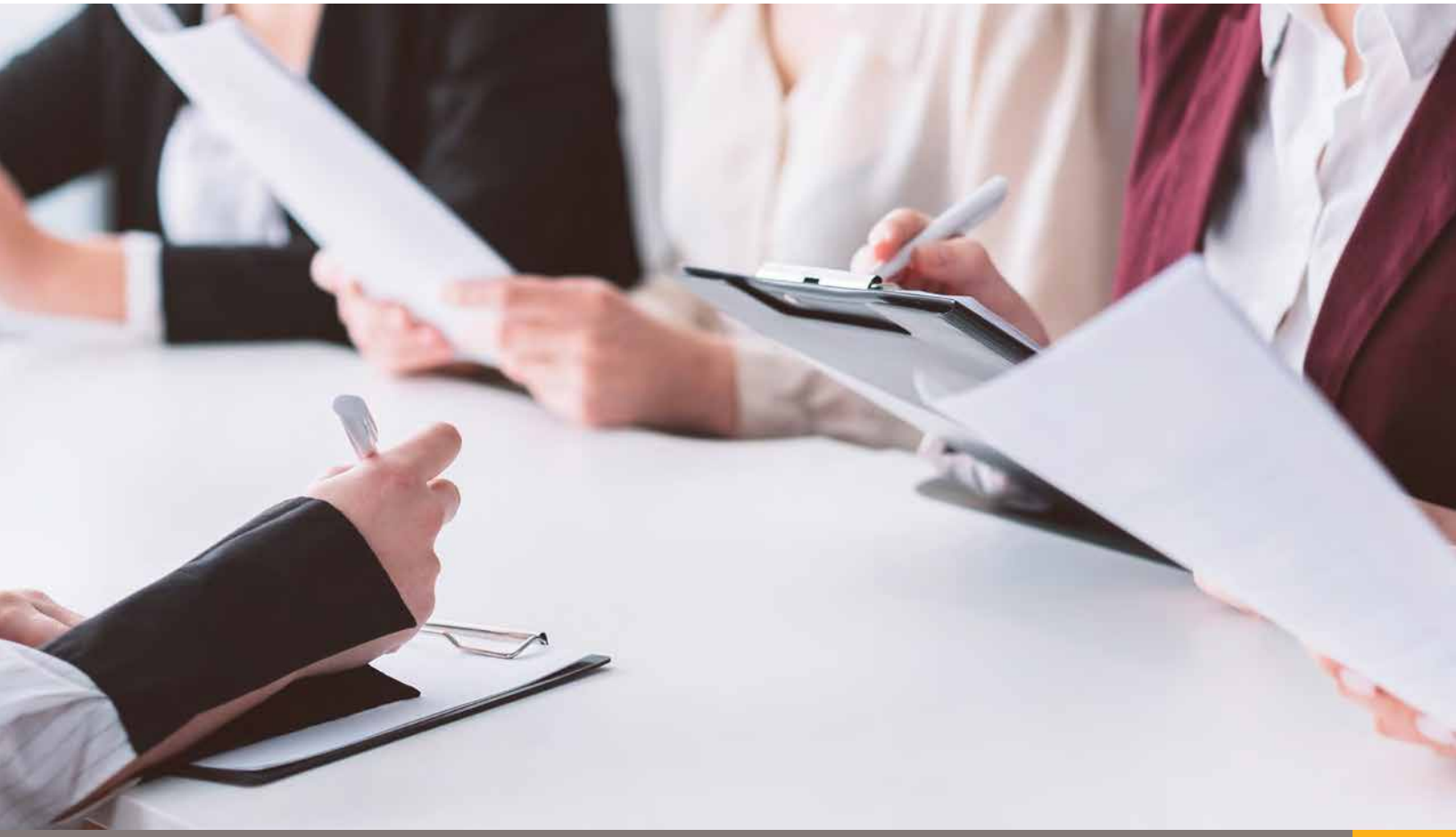
En 2021-2022, le registrateur de l'OORGC a porté cinq cas devant le comité de discipline. Le comité de discipline a également émis des constatations d'inconduite professionnelle dans quatre cas.

Le comité de discipline a imposé des sanctions dans les cas d'inconduite professionnelle ou lorsqu'un exposé conjoint des faits et une proposition conjointe concernant la sanction ont été présentés. Les sanctions, pour la plupart de nature financière, prévoyaient dans certains cas la participation à un cours sur la déontologie recommandé par l'OORGC aux frais du titulaire de permis.

Les décisions rendues par un groupe d'experts du comité de discipline peuvent faire l'objet d'un appel devant le comité d'appel.

Cas portés devant le comité de discipline :	Décisions disciplinaires :
5	**4**

Les décisions et ordonnances disciplinaires peuvent être consultées sur le site Web de l'OORGC au www.cmrao.ca/fr/protection-des-consommateurs/decisions-disciplinaires-et-dappel.



OORGC : conformité en un coup d'œil

(au 31 mars 2021)

2

Propositions de suspension

6[1]

Personnes et entreprises accusées d'infractions provinciales

1

Proposition d'application de conditions sur un permis

26

Lettres d'avertissement du registrateur émises

9[2]

Personnes et entreprises condamnées pour infractions provinciales

50

Rappels aux titulaires de permis

concernant leurs obligations en vertu de la LSGC

[1]Les accusations comprennent la prestation de services de gestion de condominiums sans permis et l'incitation aux infractions à la LSGC.

[2] Le nombre de condamnations est supérieur au nombre d'accusations en raison du report de l'année précédente.

> **"Nous avons trouvé très utiles la mise à jour et le lien Web vers la décision et l'ordonnance concernant [notre association condominiale]. Nous avons été très satisfaits du résultat et sommes heureux de constater que des changements ont été apportés, et continuent d'être apportés. Merci encore à vous et à l'OORGC d'avoir pris nos préoccupations au sérieux et d'avoir traité cette question au nom de [notre association]."**
>
> – Plaignant

Engagement des intervenants

Les intervenants de l'OORGC sont des personnes ou des groupes qui sont touchés ou intéressés par les activités de l'organisme ou qui y participent, notamment les gestionnaires de condominiums, les conseils d'administration des condominiums, les entreprises de gestion de condominiums et les propriétaires et résidents de condominiums. Cette année, l'OORGC a interagi avec ses intervenants au moyen de divers canaux, notamment plusieurs plateformes de médias sociaux, son site Web, des billets de blogue, un webinaire en direct et des bulletins électroniques. Cette année, 23 bulletins électroniques ont été envoyés aux intervenants.

Des informations ont également été publiées en temps opportun sur notre blogue et dans **L'OORGC** ce trimestre, un bulletin sur abonnement destiné aux intervenants. Ces deux moyens de communication ont été créés dans le but de fournir un meilleur aperçu des activités de l'OORGC en tant qu'organisme de réglementation et ont contribué à élargir notre engagement auprès du secteur.

En réponse aux commentaires reçus du secteur et au terme d'une consultation approfondie du comité consultatif, l'OORGC a également lancé son site Web revu et corrigé, offrant ainsi une plateforme plus attrayante sur le plan visuel qui facilite la navigation pour les utilisateurs. Notre site Web redessiné offre de nouvelles fonctionnalités comme la recherche d'entreprises fournisseurs et un contenu élargi pour les gestionnaires de condominiums, les conseils d'administration et les propriétaires et résidents.

> **"Bravo pour ces fantastiques révisions du site Web! La procédure de traitement des plaintes est si bien détaillée.**
>
> **Félicitations à votre équipe!"**
>
> – Intervenant

Ali Arlani, directeur général et registrateur, et Sandy Vizely, registrateur adjoint, animent le webinaire « L'OORGC répond à vos questions »

Plus de 100 personnes ont assisté au webinaire « L'OORGC répond à vos questions », dirigé par Ali Arlani, directeur général et registrateur de l'OORGC, et Sandy Vizely, registrateur adjoint. Le webinaire a été l'occasion, pour les intervenants, de poser leurs questions sur des sujets touchant les activités de l'OORGC et les futures exigences en matière de formation, ainsi que sur les processus de traitement des plaintes et de discipline. Les participants ont été informés de l'importante transition vers le nouveau programme de formation de l'OORGC et ont eu l'occasion de poser des questions avant, pendant et après l'événement.

Les réactions ont été positives, plus de 73 % des participants ayant par la suite déclaré que le webinaire leur avait été utile.

Mesure des effets de notre sensibilisation

Encore une fois au cours de cet exercice financier, l'OORGC a interagi avec le public en ligne par l'entremise de multiples plateformes de médias sociaux, ainsi que de son site Web, www.cmrao.ca.

698 860
Visites sur le site Web de l'OORGCe

83 862
Visiteurs uniques sur le site Web de l'OORGC

10
Vidéos produites

11
Billets de blogue publiés

2 507
Interactions sur les médias sociaux

11 994
Téléchargements PDF

10 867
Visionnements

8 103
Consultations du blogue

Résultats du sondage sur la satisfaction

Comme décrit au paragraphe 8(6) de l'accord administratif, l'OORGC est tenu de mener un sondage sur la satisfaction auprès de l'ensemble ou d'un échantillon de ses clients, intervenants et titulaires de permis au moins une fois tous les deux ans. Bien qu'il soit obligatoire de sonder le secteur de la gestion des condominiums, il s'agit également d'une bonne pratique qui aide l'OORGC à déterminer les niveaux de satisfaction quant à ses services, ainsi que d'un aspect important du rôle de l'OORGC en tant qu'organisme de réglementation moderne. En comprenant mieux les expériences vécues par nos intervenants clés, nous sommes en mesure de peaufiner et améliorer nos services, ainsi que d'appuyer notre prise de décisions. Un tel exercice encourage également l'établissement de liens et les interactions, tout en nous permettant d'évaluer les perceptions quant à la capacité de l'OORGC à s'acquitter de son mandat.

Du 25 janvier jusqu'au mois de mars 2022, l'OORGC a mené deux sondages, l'un destiné aux titulaires de permis et l'autre, aux intervenants du secteur. Le sondage rempli par les gestionnaires de condominiums agréés (sondage auprès des titulaires de permis) a été distribué par courriel à 3 904 titulaires de permis de l'OORGC. Le deuxième sondage destiné aux intervenants (sondage auprès des intervenants) a été rempli par des propriétaires et résidents de condominiums, des administrateurs de condominiums, des avocats spécialisés en droit de la copropriété et les membres d'associations du secteur, et a été distribué par l'Institut canadien des condominiums (ICC) à toutes ses sections locales en province, ainsi que par courriel aux abonnés du bulletin **L'OORGC** ce trimestre.

Principales constatations : sondage auprès des titulaires de permis

Les titulaires de permis ont indiqué être très satisfaits de la qualité, de l'exactitude et de la fiabilité des informations reçues de la part de l'OORGC. La majorité ont répondu de manière favorable aux questions visant à mesurer le niveau de service reçu quant à leurs demandes de renseignements par téléphone ou par courriel, et indiqué que leurs problèmes avaient été résolus de façon adéquate par l'équipe d'octroi de permis et de conformité de l'OORGC.

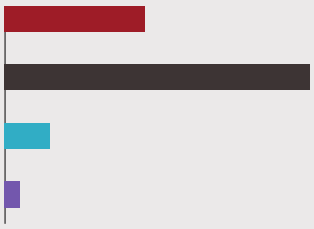
Dans l'ensemble, les répondants ont dit faire confiance aux informations reçues de l'OORGC, auxquelles ils ont eu accès de différentes manières, mais principalement à partir du site Web de l'organisme.

Services

Les résultats du sondage font état d'une satisfaction générale quant au délai de traitement des demandes de permis par l'OORGC et au service à la clientèle en général. Dans l'ensemble, les répondants ont estimé que les processus de demande et de renouvellement de permis en ligne étaient simples et ont été satisfaits du niveau de service reçu.

« Je suis satisfait(e) du niveau de service auquel j'ai eu droit lors de demandes de renseignements par téléphone ou par courriel. »

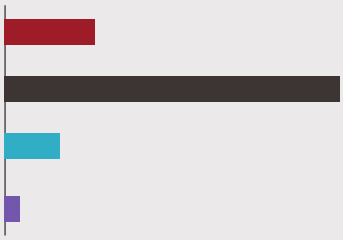
Fortement d'accord	28 %
D'accord	61 %
En désaccord	9 %
Fortement en désaccord	2 %



Les résultats du sondage de cette année révèlent que les titulaires de permis estiment une fois de plus que l'OORGC remplit son mandat :

« Je crois que l'OORGC s'acquitte efficacement de son mandat. »

Fortement d'accord	19 %
D'accord	67 %
En désaccord	11 %
Fortement en désaccord	3 %



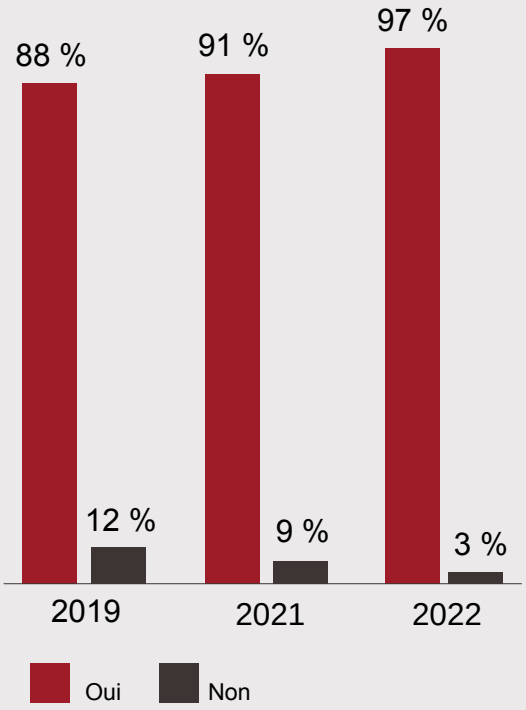
Principales constatations : sondage auprès des intervenants

Les réponses des intervenants indiquent qu'ils connaissent assez bien l'OORGC (97 %), qu'ils comprennent que les gestionnaires de condominiums doivent être agréés par l'OORGC pour fournir leurs services (98 %) et qu'ils sont conscients que les plaintes peuvent être déposées contre les titulaires de permis de l'OORGC (92 %).

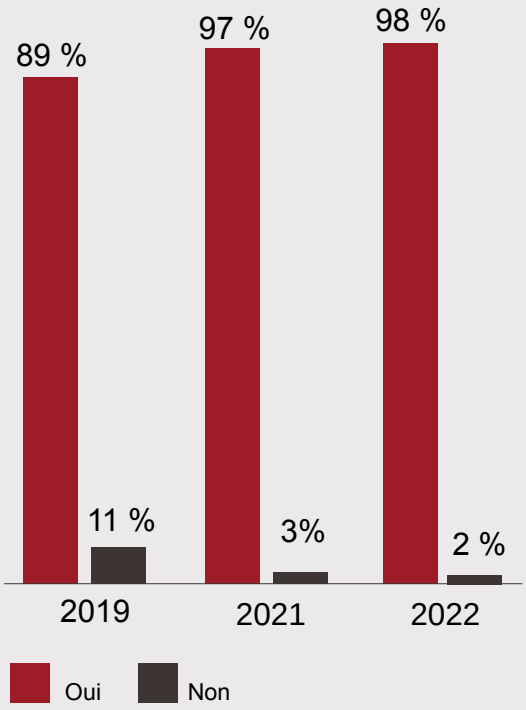
Sensibilisation : comparaison sur douze mois

Le nombre d'intervenants au courant de l'existence de l'OORGC a augmenté (98 %), ce qui représente une augmentation par rapport au sondage de 2020 (91 %), et il y a eu une légère amélioration de la connaissance du rôle d'octroi de permis de l'OORGC dans le secteur.

Avant de répondre à ce sondage, étiez-vous au courant de l'existence de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC)?



Saviez-vous que les gestionnaires de condominiums doivent détenir un permis de l'OORGC pour pouvoir fournir des services de gestion de condominiums?



Le rapport complet est accessible sur le site Web de l'OORGC à l'adresse www.cmrao.ca/fr/organisation/production-de-rapports.

Mesures de rendement

L'OORGC a établi des priorités stratégiques, des objectifs et des mesures de rendement dans son plan d'affaires 2020-2021, lesquels figurent dans le rapport annuel 2020-2021. Cela permet à l'OORGC d'assurer la transparence et la responsabilisation envers le public et ses intervenants dans toutes ses pratiques commerciales. Les mesures de rendement sont fondées sur les priorités stratégiques de l'organisme, et elles sont à la fois audacieuses et réalisables.

Conception et mise en œuvre réussies du nouveau programme de formation de l'OORGC

Cible : conception et mise en œuvre du nouveau programme de formation

Le 1er novembre 2021, l'OORGC a élaboré et lancé un nouveau programme de formation obligatoire pour les gestionnaires de condominiums.

Pourcentage de titulaires de permis qui se disent satisfaits du niveau de service reçu de l'OORGC[1]

Cible : 80 %

89 % des titulaires de permis interrogés se sont dit satisfaits du niveau de service reçu de l'OORGC.

Taux de satisfaction des consommateurs à l'égard du processus de traitement des plaintes de l'OORGC[2]

Cible : 85 %

78 % des plaignants se sont dit satisfaits de la procédure.

Pourcentage de plaintes traitées dans le respect des normes de niveau de service publiées

Cible : 80 %

86 % des plaintes reçues ont fait l'objet d'une décision dans les 60 jours suivants.[3]

Pourcentage de demandes complètes de permis traitées dans le respect des normes de service :

Permis restreint dans les 5 jours ouvrables :

Cible : 80 %

94 % des demandes traitées dans le respect des normes de service

Permis général dans les 10 jours ouvrables :

Cible : 95 %

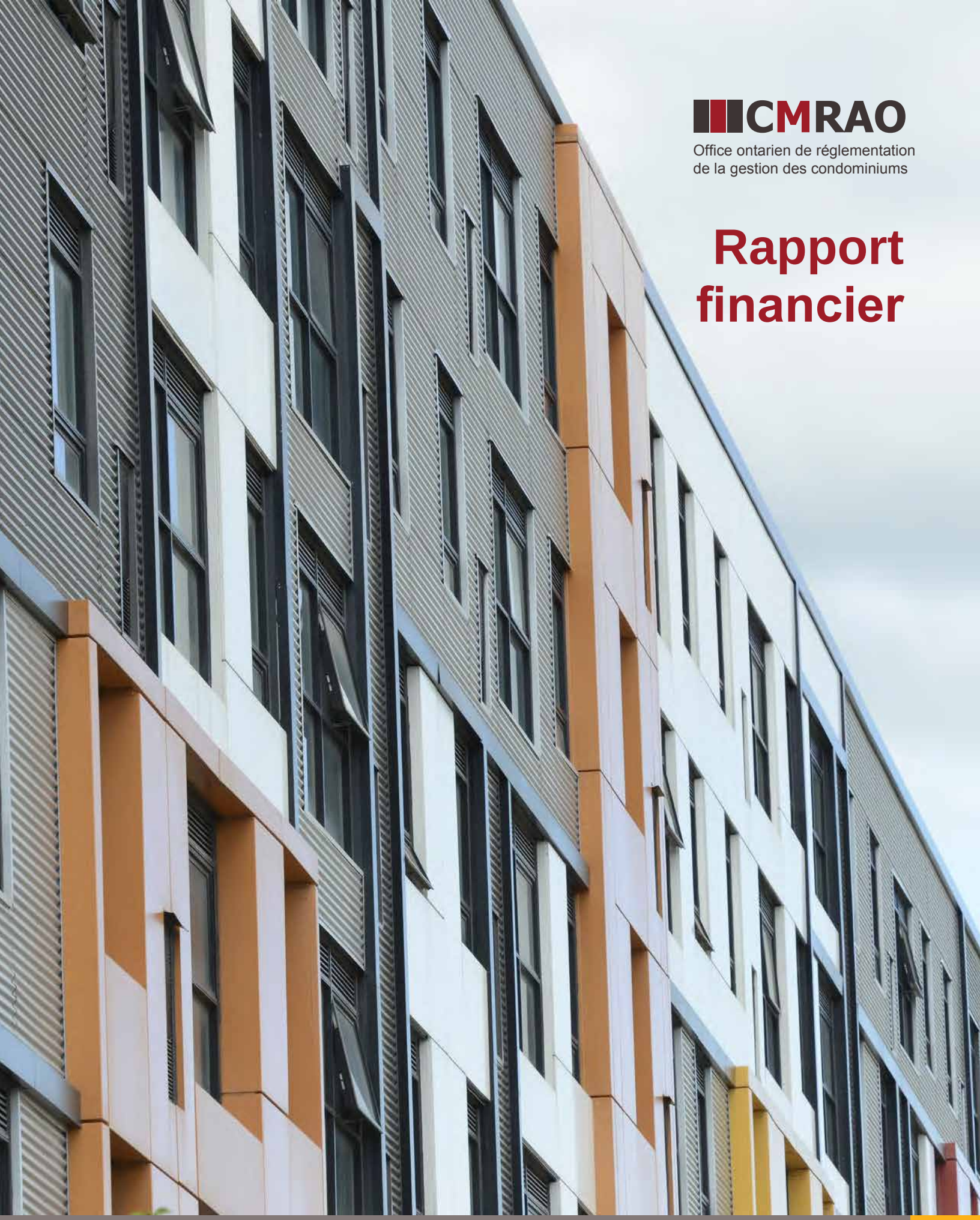
93 % des demandes traitées dans le respect des normes de service

Permis de fournisseur de services de gestion dans les 30 jours ouvrables :

Cible : 90 %

78 % des demandes traitées dans le respect des normes de service [4]

[1] Cette mesure de rendement s'appuie sur les résultats du sondage annuel de satisfaction envoyé à tous les titulaires de permis.
[2] Cette mesure de rendement s'appuie sur les résultats du sondage envoyé aux plaignants.
[3] D'après les plaintes résolues reçues au cours de l'exercice 2021-2022. De nouvelles normes de service en matière de traitement des plaintes ont été introduites le 1er août 2021
[4] 7 demandes de permis d'entreprise fournisseur sur 9 ont satisfait à la norme de service.



CMRAO

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Rapport financier

Rapport de gestion

Le rapport de gestion suivant fournit des renseignements supplémentaires aux intervenants et aux autres lecteurs concernant les états financiers de l'OORGC pour l'exercice terminé le 31 mars 2022. Le rapport doit être lu en parallèle avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2022, préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Revenus

Les produits d'exploitation proviennent principalement des droits de permis exigés en vertu de la LSGC, lesquels sont amortis sur une période de revenu d'un an.

Les droits de permis sont perçus pour quatre types de permis :

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

Depuis le 1er novembre 2021, le registrateur de l'organisme assume la responsabilité de définir les exigences en matière de formation pour les candidats au permis de gestionnaire de condominiums. Le nouveau programme de formation est mis en œuvre en conséquence. L'organisme perçoit des droits de formation dans le cadre de l'administration des cours des titulaires de permis. L'OORGC gère le programme de formation sur la base du seuil de rentabilité, c'est-à-dire que les revenus qui en sont issus couvrent le coût supplémentaire lié à l'administration des cours pour les titulaires de permis. La majeure partie des revenus liés à la formation provient de l'administration du cours Excellence en gestion de condominiums, pour lequel l'OORGC exige des frais de 150 $.

En outre, des droits de dossier uniques sont exigés pour les nouvelles demandes de permis. Les autres produits comprennent les intérêts acquis, qui sont constatés à mesure qu'ils sont gagnés.

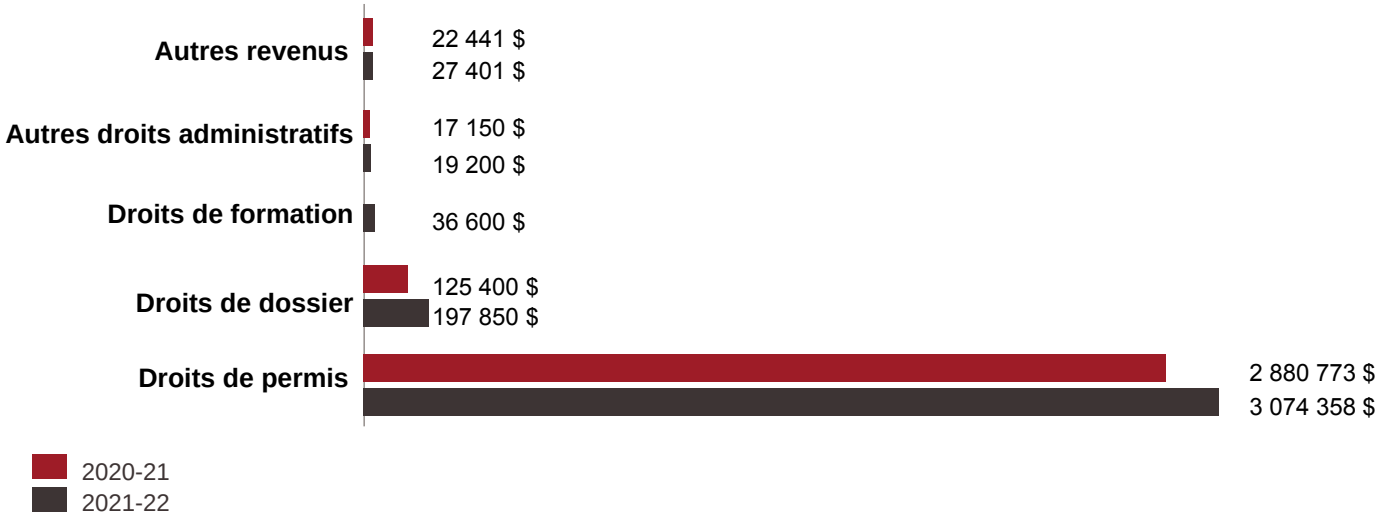
Au début de l'exercice financier 2019-2020, le conseil d'administration de l'OORGC s'est réuni pour examiner nos coûts d'exploitation et a étudié l'expérience opérationnelle globale vécue sur deux cycles d'octroi de permis. On a alors déterminé que l'OORGC avait la capacité de réduire les droits de permis de 6,6 % pour toutes les catégories. Cette décision a été prise conformément à l'engagement de l'OORGC en matière de transparence et de responsabilité, et pour répondre positivement à la préoccupation constante de maintenir au plus bas niveau possible les droits de permis. L'OORGC n'a pas modifié ses droits de permis depuis lors.

Les revenus issus des droits de permis ont augmenté de 6,72 % et ceux issus des droits de dossier ont augmenté de 57,78 % au cours de l'exercice 2021-2022 par rapport à l'exercice 2020-2021, principalement en raison d'une augmentation du nombre de nouveaux titulaires de permis restreint. L'augmentation du nombre de titulaires nouvellement passés du permis restreint ou général transitoire au permis général en serait une autre explication.

Les taux d'intérêt ont connu une forte baisse à la suite de la pandémie. Cela a eu un impact sur les autres revenus, qui ont connu une augmentation de 22,1 %, mais qui sont restés nettement inférieurs aux niveaux d'avant la pandémie.

Voici les détails sur les revenus pour les exercices financiers 2020-2021 et 2021-2022 :

Détails sur les revenus



Dépenses

Comme le montre le graphique ci-dessous, le total des dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 a augmenté de 16,03 % par rapport à l'exercice terminé le 31 mars 2021. Cette augmentation correspond à l'expansion des activités de l'organisme et à certains projets spéciaux que l'OORGC a dû prendre en charge, y compris, notamment, la nouvelle conception du site Web et le programme de formation.

L'augmentation des dépenses liées aux ressources humaines correspond à l'expansion de la base de titulaires de permis et de consommateurs. L'OORGC a dû recruter du personnel spécialisé supplémentaire pour continuer à remplir son mandat et à fournir des informations et un soutien directs pour aider les titulaires de permis à remplir leurs obligations juridiques dans le contexte de la Loi.

Les coûts opérationnels et administratifs généraux ont augmenté en grande partie en raison d'une augmentation de 36 % des dépenses liées aux mesures de discipline et de mise en application, en plus de dépenses ponctuelles d'importance liées à la mise en place du programme de formation, et d'une augmentation de 22 % des dépenses en information et communication, compensée par une diminution de 31,97 % des coûts organisationnels de TI.

Détails sur les dépenses

Actifs nets

Au 31 mars 2022, l'actif net de l'OORGC s'élevait à 2 240 711 $, dont 197 770 $ étaient liés aux logiciels informatiques. Cet investissement s'inscrit dans le modèle de prestation de services numériques élaboré par l'OORGC pour garantir l'accès à tous les titulaires de permis de la province et est conforme à l'engagement de l'organisme de fournir un service numérique novateur dans tous les aspects de la prestation de services, y compris le registre public en ligne, l'octroi de permis, le traitement des plaintes et la conformité.

L'insuffisance des revenus par rapport aux dépenses, de l'ordre de 159 428 $ pour l'exercice 2021-2022, correspond aux dépenses ponctuelles d'importance prévues au budget pour les projets de formation et de communication, financées à même l'excédent opérationnel de 516 446 $ au 31 mars 2021.

L'actif net non affecté est passé à 422 941 $ par rapport à l'actif net de 516 466 $ de l'année précédente, alors qu'aucun montant n'a été transféré de l'actif net non affecté à l'actif net affecté, maintenant le total à 1 620 000 $. L'OORGC dispose d'un actif net affecté (fonds de réserve) pour constituer et maintenir un niveau de fonds adéquat afin d'assurer la stabilité de l'organisme et la viabilité continue de ses opérations en cas d'imprévus.

En tant qu'autorité administrative déléguée, l'OORGC a pour principal objectif de gérer ces actifs nets de manière à satisfaire à ses obligations juridiques et de continuer à se conformer à l'accord administratif conclu avec le Ministère.

Rapport du vérificateur indépendant

Grant Thornton LLP
4646, rue Dufferin,
bureau 6 Toronto (Ontario)
M3H 5S4

Tél. 1-416-665-7735
Téléc. 1-416-649-7725
www.GrantThornton.ca

Aux membres de

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Avis

Nous avons vérifié les états financiers de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2022 ainsi que les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, et les notes afférentes aux états financiers, y compris un résumé des principales conventions comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'organisme au 31 mars 2022, ainsi que les résultats de ses activités et ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Justification de l'avis

Nous avons effectué notre vérification conformément aux normes généralement reconnues au Canada. Nos responsabilités en vertu de ces normes sont décrites plus en détail dans la section Responsabilités du vérificateur pour la vérification des états financiers de notre rapport. Nous sommes indépendants de l'organisme conformément aux exigences éthiques qui s'appliquent à notre vérification des états financiers au Canada, et nous avons rempli nos autres responsabilités éthiques conformément à ces exigences. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Autres questions

Les états financiers de l'organisme pour l'exercice terminé le 31 mars 2021 ont été vérifiés par Sloan Partners LLP, qui a exprimé une opinion non modifiée à leur égard le 30 juin 2021. Les associés et le personnel de Sloan Partners LLP ont rejoint Grant Thornton LLP le 4 janvier 2022.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance relatives aux états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle juge nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'inexactitudes importantes, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, la direction est chargée d'évaluer la capacité de l'organisme à poursuivre son activité, de divulguer, le cas échéant, les questions liées à la continuité de l'exploitation et d'utiliser

© Grant Thornton LLP. A Canadian Member of Grant Thornton International Ltd

la méthode de la continuité de l'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisme ou de cesser ses activités, ou si elle n'a pas d'autre solution réaliste que de le faire.

Les responsables de la gouvernance sont chargés de superviser le processus d'information financière de l'organisme.

Responsabilités du vérificateur relatives à la vérification des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir une assurance raisonnable que les états financiers dans leur ensemble ne comportent pas d'inexactitudes importantes, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et d'émettre un rapport de vérification qui inclut notre avis. L'assurance raisonnable est un niveau d'assurance élevé, mais elle ne garantit pas qu'une vérification effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada permettra toujours de détecter une inexactitude importante lorsqu'elle existe. Les inexactitudes peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et sont considérées comme importantes si, individuellement ou globalement, on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles influencent les décisions économiques des utilisateurs prises sur la base de ces états financiers. Dans le cadre d'une vérification conforme aux normes généralement reconnues au Canada, nous exerçons un jugement professionnel et maintenons un scepticisme approprié tout au long du processus. En outre :

- Nous repérons et évaluons les risques d'inexactitudes importantes dans les états financiers, qu'elles résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures de vérification adaptées à ces risques, et obtenons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de ne pas détecter une inexactitude importante résultant d'une fraude est plus élevé que pour une inexactitude résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions intentionnelles, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.
- Nous acquérons une bonne compréhension du contrôle interne pertinent pour la vérification, afin de concevoir des procédures adaptées aux circonstances, en ne visant toutefois pas le but d'exprimer un avis sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisme.
- Nous évaluons la pertinence des méthodes comptables utilisées et le caractère raisonnable des estimations comptables et des informations connexes fournies par la direction.
- Nous déterminons le caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe de continuité d'exploitation et, sur la base des éléments probants obtenus, déterminons s'il existe une incertitude importante liée à des événements ou à des conditions susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisme à poursuivre son activité. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude importante, nous sommes tenus d'attirer l'attention dans notre rapport de vérification sur les informations connexes fournies dans les états financiers ou, si ces informations sont insuffisantes, de modifier notre avis. Nos conclusions sont basées sur les preuves de vérification obtenues jusqu'à la date du rapport de notre vérificateur. Toutefois, des événements ou des conditions futurs peuvent faire en sorte que l'organisme cesse de poursuivre son activité.
- Nous évaluons la présentation générale, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations à fournir, et déterminons si les états financiers représentent les transactions et événements sous-jacents de manière à donner une image fidèle.

Nous communiquons avec les responsables de la gouvernance en ce qui concerne, entre autres, l'étendue et le calendrier prévus de la vérification et les constatations importantes, y compris les lacunes importantes du contrôle interne que nous avons repérées au cours de notre vérification.

Toronto (Ontario),
le 20 juin 2022

Comptables agréés
Experts-comptables autorisés

© Grant Thornton LLP. Un membre canadien de Grant Thornton International Ltd

État des résultats de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Exercice terminé le 31 mars	2022	2021
Revenus		
Revenus issus des droits de permis (note 7)	**3 328 008 $**	3 023 323 $
Revenus d'intérêts	**27 401**	22 441
	3 355 409	3 045 764
Dépenses		
Ressources humaines	**1 975 200**	1 703 547
Discipline et mise en application	**318 054**	233 419
Frais de surveillance du Ministère	**198 081**	198 166
Coûts d'occupation	**172 866**	163 757
Projet de formation	**152 929**	44 448
Information et communication	**142 552**	116 817
TVH non récupérable	**136 364**	113 913
Frais administratifs et généraux	**129, 438**	125 018
Dépenses organisationnelles de TI	**69 926**	102 800
Conseil d'administration	**63 758**	60 484
Frais juridiques	**62 188**	82 804
Honoraires professionnels	**27 558**	18 032
Amortissement	**65 923**	65 924
	3 514 837	3 029 129
(Insuffisance) Excédent des revenus sur les dépenses	**(159 428) $**	16 635 $

État de l’évolution de l’actif net de l’Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Exercice terminé le 31 mars

	Investissements dans des actifs incorporels	Actifs nets non affectés	Actifs nets affectés	**Total 2022**	Total 2021
Solde, début de l’exercice	263 693 $	516 446 $	1 620 000 $	**2 400 139 $**	2 383 504 $
(Insuffisance) Excédent de revenus sur les	–	(159 428)	–	**(159 428)**	16 635
Amortissement d’actif	(65 923)	65 923	–	–	–
Solde, fin de l’exercice	**197 770 $**	**422 941 $**	**1 620 000 $**	**2 240 711 $**	2 400 139 $

État de la situation financière de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

31 mars	2022	2021
Actif		
Courant		
Trésorerie	**3 203 662 $**	3 188 929 $
Comptes débiteurs	**2 702**	2 653
Charges payées d'avance et autres actifs courants	**75 180**	85 766
	3 281 544	3 277 348
Long terme		
Actif incorporel (note 5)	**197 770**	263 693
	3 479 314 $	3 541 041 $
Passif		
Courant		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 3)	**445 054 $**	411 745 $
Revenus différés (note 4)	**793 549**	729 157
	1 238 603	1 140 902
Actifs nets		
Investissement en actifs incorporels	**197 770**	263 693
Actifs nets non affectés	**422 941**	516 446
Actifs nets affectés	**1 620 000 $**	1 620 000 $
	2 240 711	2 400 139
	3 479 314 $	3 541 041 $

Engagements (note 8)
Approuvé par :

_____ Administrateur

_____ Administrateur

État des flux de trésorerie de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Exercice terminé le 31 mars	2022	2021
Augmentation (diminution) de la trésorerie		
Exploitation		
(Insuffisance) Excédent des revenus sur les dépenses	**(159 428) $**	16 635 $
Élément sans effet sur la trésorerie		
Amortissement d'actif incorporel	**65 923**	65 924
Évolution des éléments du fonds de roulement hors trésorerie	**(93 505)**	82 559
Comptes débiteurs	**(49)**	8 272
Charges payées d'avance et autres actifs courants	**10 586**	(28 072)
Comptes créditeurs et charges à payer	**33 309**	28 070
Revenus différés	**64 392**	39 203
Augmentation de la trésorerie	**14 733**	130 032
Trésorerie		
Début de l'exercice	**3 188 929**	3 058 897
Fin de l'exercice	**3 203, 662 $**	3 188 929 $

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Notes aux états financiers

Le 31 mars 2022

1. Nature des activités

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (l'« organisme »), constitué en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions de l'Ontario* le 8 juillet 2016, assume la responsabilité de la mise en œuvre de services visant à soutenir son mandat en vertu de la Loi. L'OORGC mène ses activités sans but lucratif pour ses membres et tous les profits ou augmentations de capital sont utilisés pour promouvoir ses objectifs. À ce titre, il est exonéré de l'impôt sur le revenu.

En décembre 2015, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi sur la protection des propriétaires de condominiums*, marquant la première refonte majeure des lois sur les condominiums de la province depuis plus de 16 ans. La Loi vise à accroître la protection des propriétaires de condominiums, améliorer la gestion des associations condominiales, garantir que les condominiums sont gérés de manière professionnelle et établir des exigences obligatoires en matière de permis et de formation pour les gestionnaires de condominiums.

Elle a modifié la *Loi de 1998 sur les condominiums* en vigueur et promulgué la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC) afin de rendre opérationnels ces objectifs de protection des consommateurs. C'est ainsi qu'ont vu le jour deux nouvelles autorités administratives, dont l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums.

Dès sa désignation par le lieutenant-gouverneur en conseil en novembre 2017, l'organisme a commencé à administrer la LSGC et a assumé un rôle d'organisme de réglementation professionnel pour les gestionnaires de condominiums et les fournisseurs de services de gestion. Il est responsable de la mise en œuvre d'un système complet d'octroi de permis et de réglementation.

2. Principales méthodes comptables

L'organisme met en application les normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif exige que la direction fasse des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur la comptabilisation, l'évaluation et la divulgation des montants présentés dans les états financiers et les notes afférentes. Les montants présentés et les informations à fournir dans les notes sont déterminés en fonction des meilleures estimations de la direction fondées sur des hypothèses qui reflètent l'ensemble le plus probable de conditions économiques et de plans d'action prévus. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Les estimations significatives comprennent les charges à payer et la durée de vie utile approximative de l'actif incorporel.

De l'avis de la direction, ces états financiers ont été correctement préparés dans les limites raisonnables de l'importance relative et dans le cadre des conventions comptables résumées ci-dessous.

Reconnaissance des revenus

(i) Revenus issus des droits de permis

Les droits de permis des gestionnaires de condominiums individuels et des fournisseurs de services de gestion de condominiums sont soit des droits d'enregistrement uniques au moment de l'enregistrement, soit des droits de renouvellement annuels. Ils sont comptabilisés de manière égale pendant toute la durée du permis. Les droits non acquis sont comptabilisés comme des revenus différés.

2. Principales méthodes comptables (suite)

Reconnaissance des revenus (suite)

Autres droits

Les droits de formation, les droits de dossier et les sanctions ou droits de rétablissement sont facturés lorsque l'événement en question se produit, et les revenus sont comptabilisés dès leur réception.

(ii) Revenus d'intérêts

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés au prorata du temps écoulé.

Actifs incorporels

L'actif incorporel est comptabilisé au coût d'acquisition moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est prévu à des taux visant à amortir l'actif sur sa durée de vie productive estimée, comme suit :

- Logiciels informatiques
- 6 ans Amortissement linéaire

La méthode d'amortissement et l'estimation de la durée de vie utile d'une immobilisation sont revues chaque année. L'organisme soumet les actifs à long terme à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de circonstances indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Une dépréciation est comptabilisée lorsque la valeur comptable de l'actif dépasse la somme des flux de trésorerie non actualisés résultant de son utilisation et de sa cession éventuelle. La dépréciation correspond au montant de l'excédent de la valeur comptable de l'actif à long terme sur sa juste valeur.

Instruments financiers

L'organisme considère tout contrat créant un actif, un passif ou un instrument de capitaux propres comme un instrument financier, sauf dans certaines circonstances limitées. L'organisme comptabilise les éléments suivants comme des instruments financiers :

- Trésorerie
- Comptes débiteurs
- Comptes créditeurs et charges à payer

Un actif ou un passif financier est comptabilisé lorsque l'organisme devient une partie aux dispositions contractuelles de l'instrument.

L'organisme évalue initialement ses actifs et passifs financiers à leur juste valeur, à l'exception de certaines transactions avec lien de dépendance.

Par la suite, l'organisme évalue ses actifs et passifs financiers au coût amorti, sauf si la direction a choisi de comptabiliser les instruments à leur juste valeur.

L'organisme n'a pas choisi de comptabiliser ces instruments financiers à leur juste valeur.

2. Principales méthodes comptables (suite)

Instruments financiers (suite)

Les actifs financiers évalués au prix coûtant sont soumis à un test de dépréciation lorsqu'il existe des indicateurs de dépréciation. Les dépréciations précédemment comptabilisées sont reprises dans la mesure de l'amélioration, à condition que l'actif ne soit pas comptabilisé à un montant, à la date de la reprise, supérieur au montant qui aurait été la valeur comptable si aucune dépréciation n'avait été précédemment comptabilisée. Les montants des réductions de valeur ou des reprises sont comptabilisés dans l'(insuffisance) ou l'excédent des revenus sur les dépenses.

3. Comptes créditeurs et charges à payer

Au 31 mars 2022, il y a des remises gouvernementales à payer de 841 $ (2021 - 5 040 $) qui sont incluses dans le solde des comptes créditeurs et des charges à payer. Les frais de surveillance du Ministère, qui s'élèvent à 198 081 $ (2021 – 198 084 $), sont également inclus dans ce solde.

4. Revenus différés

Continuité des revenus différés :	2022	2021
Revenus différés, début de l'exercice	**729 157 $**	689 954 $
Ajouter : droits de permis reçus	**3 392 400**	3 062 526
Déduire : revenus issus des droits de permis (note 7)	**(3 328 008)**	(3 062 526)
Revenus différés, fin de l'exercice	**793 549 $**	729 157 $

Les revenus différés se composent de :	2022	2021
Droits de permis reçus à l'avance	**793 549 $**	729 157 $

5. Actifs incorporels

	2022	2021
Logiciels informatiques	**549 148 $**	549 147 $
Amortissement cumulé - Logiciels informatiques	**(351 378)**	285 454
	197 770 $	263 693 $

6. Gestion du capital

L'objectif de l'organisme dans la gestion du capital est de s'assurer qu'il continue à fonctionner et de maintenir des opérations efficaces pour les membres et les autres intervenants.

La direction ajuste la structure du capital au besoin afin de soutenir les besoins opérationnels de l'entreprise. Plutôt que d'établir des critères quantitatifs de rendement du capital, l'organisme s'appuie sur l'expertise de la direction pour soutenir le développement futur de l'entreprise. L'organisme définit le capital comme incluant sa position de fonds de roulement et l'actif net non affecté.

La direction examine en permanence son approche de la gestion du capital et estime que cette approche, compte tenu de la taille relative de l'organisme, est appropriée.

7. Revenus issus des droits de permis

L'organisme perçoit des droits de permis auprès des entreprises et des gestionnaires. Des droits de dossier ponctuels sont également perçus avant l'approbation des permis. Depuis le 1er novembre 2021, le registrateur de l'organisme assume la responsabilité de définir les exigences en matière de formation pour les candidats au permis de gestionnaire de condominiums.

Le nouveau programme de formation est mis en œuvre en conséquence. L'organisme perçoit des frais de formation dans le cadre de l'administration des cours des titulaires de permis.

	2022	2021
Droits de permis	**3 074 358 $**	2 880 773 $
Droits de dossier	**197 850**	125 400
Droits de rétablissement	**19 200**	17 150
Droits de formation	**36 600**	–
	3 328 008 $	3 023 323 $

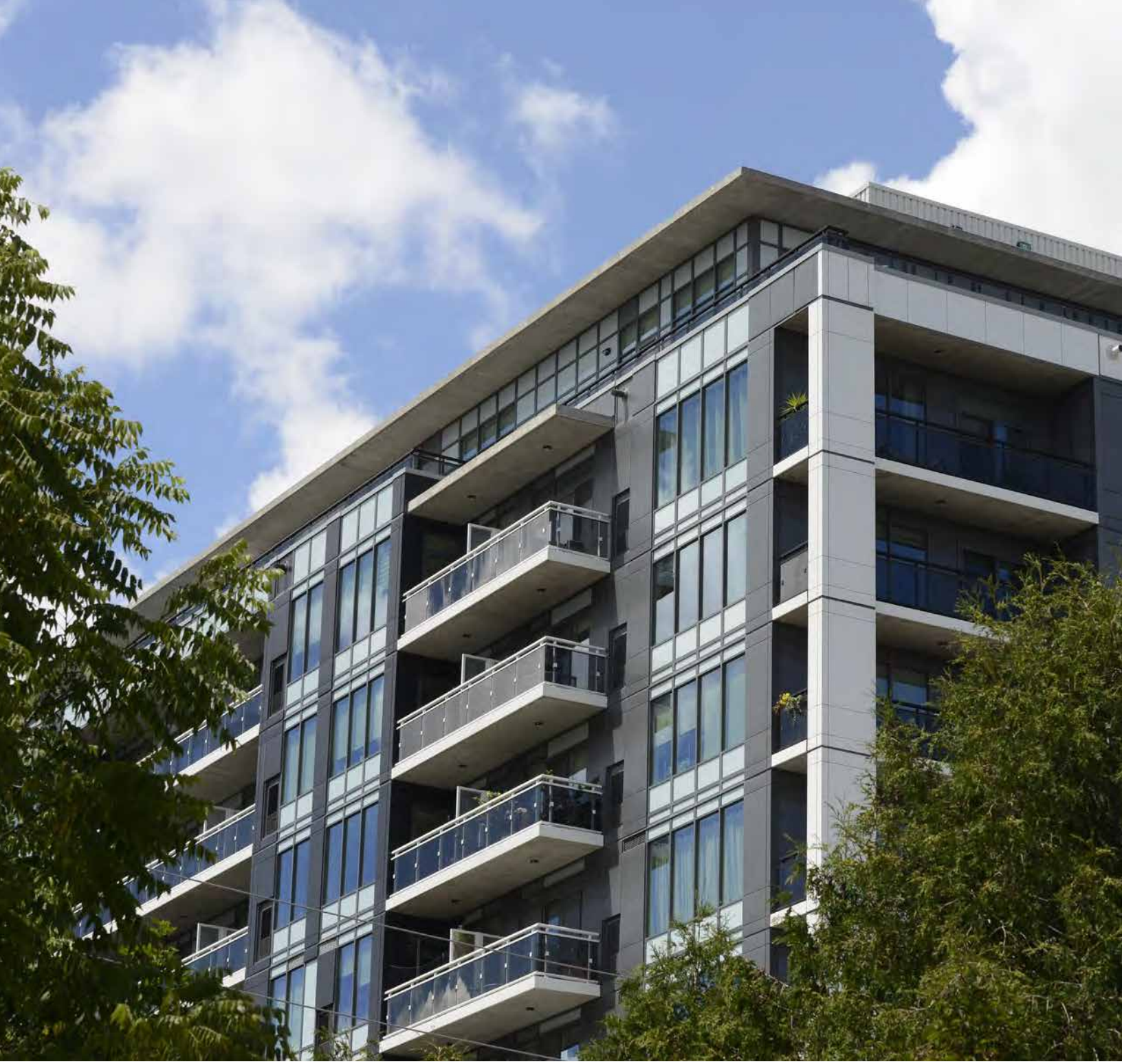
8. Engagements

L'organisme s'est engagé à louer ses locaux actuels jusqu'au 30 novembre 2024. Les futurs engagements minimaux sont environ les suivants :

2023	184 000 $
2024	189 000 $
2025	160 000 $
	533 000 $

9. Actifs nets affectés

Au cours de l'exercice financier 2019, l'organisme a établi des actifs nets affectés qui ont été approuvés par le conseil d'administration afin de constituer et de maintenir un niveau adéquat de fonds pour assurer la stabilité de la mission, des programmes, de l'emploi et des opérations courantes de l'organisme et pour fournir une source de fonds internes en cas d'imprévus. Les transferts peuvent être effectués vers ou à partir de ce fonds, sur approbation du conseil d'administration. Il n'y a pas eu de transferts dans ce fonds depuis l'exercice 2020.



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

CMRAO

Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

www.cmrao.ca | info@cmrao.ca

C.P. 48087, comptoir postal Davisville, Toronto (Ontario) M4S 3C6 | 1-866-888-5426