



Découvrez l'OORGC

Un guide à l'intention des
propriétaires et des résidents
de condominiums

Soutenir la bonne gestion des communautés condominiales grâce à une réglementation efficace.....	2
Réglementation des communautés condominales en Ontario	3
À propos de l'OORGC	4
La vie en copropriété.....	6
Le rôle du gestionnaire de condominiums.....	8
Octroi de permis	9
Formation.....	10
Processus de traitement des plaintes de l'OORGC.....	11
En savoir plus.....	13



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums



Soutenir la bonne gestion des communautés condominiales grâce à une réglementation efficace

Vivre en copropriété signifie avoir un intérêt commun pour le bien-être de votre communauté, du maintien en bon état de l'immeuble à la bonne santé des finances de l'association condominiale.

En tant que responsable des activités quotidiennes de votre immeuble, **le gestionnaire de condominiums est un professionnel qualifié, bien informé et titulaire d'un permis** dont les efforts sont indispensables pour une communauté dynamique et accueillante.

Voici la raison pour laquelle l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) a été établi : **Fixer et faire appliquer les normes de cette importante profession** afin que les propriétaires et les résidents de condominiums soient assurés que les actifs de leur communauté sont bien gérés et protégés.

Ce guide a été élaboré en vue de vous aider à mieux comprendre :

- La façon dont les gestionnaires de condominiums et les entreprises de gestion sont réglementés en Ontario;
- L'étendue des responsabilités d'un gestionnaire de condominiums, notamment à l'égard des exigences en matière de formation et d'octroi de permis; et
- Ce que vous devez faire si vous souhaitez déposer une plainte à l'encontre du gestionnaire de votre condominium.

Nous sommes là pour vous aider

Pour en savoir plus sur l'OORGC ou sur le processus de traitement des plaintes, communiquez avec nous par courriel en écrivant au info@cmrao.ca ou par téléphone aux numéros suivants : 1-866-888-5426 (sans frais) ou 647-363-6490 (local).

Réglementation des communautés condominiales en Ontario

En Ontario, deux autorités établies par le gouvernement sont responsables d'assurer la bonne protection des communautés condominiales. Bien que ces organismes portent des noms semblables, leurs **mandats sont très différents**.



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

**Établit la réglementation
et octroie des permis aux
gestionnaires de condominiums
et aux entreprises de gestion.**



Met en application un code de
déontologie et promeut des normes de
compétence rigoureuses.



Traite les plaintes à l'encontre
des gestionnaires de condominiums et
des entreprises de gestion.



Tient un registre public des gestionnaires
de condominiums et des entreprises de gestion,
y compris les conditions et les mesures
disciplinaires prises.



Condominium
Authority of
Ontario

**Met à la disposition des
communautés condominiales des
informations sur tous les aspects
de la vie en copropriété.**



Fournit une formation obligatoire aux
membres de conseils d'administration des
associations condominiales.



Offre un règlement en ligne rapide, fiable et
abordable des différends pour les communautés
condominiales par le biais du Tribunal de
l'autorité du secteur des condominiums



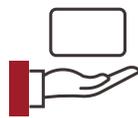
Tient un registre public
interrogeable contenant
des informations fournies par les
associations condominiales.



À PROPOS DE L'OORGC

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) est un organisme de protection des consommateurs établi par le gouvernement provincial qui a pour responsabilité **d'établir des normes et de mettre en application l'octroi de permis obligatoires aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises fournisseurs de services de gestion.**

Nous protégeons les communautés condominiales et renforçons la **confiance** dans les services de gestion de condominiums :



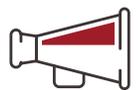
En administrant un système d'octroi de permis obligatoire;



En maintenant un registre en ligne des gestionnaires de condominiums et des entreprises fournisseurs agréés;



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 traitant les plaintes concernant les titulaires de permis.

En renforçant les normes professionnelles énoncées dans la LSGC et dans le règlement sur le code de déontologie, l'OORGC vise à faire progresser la profession et à donner toute confiance aux propriétaires et aux résidents de condominiums que les actifs de leur association condominiale sont bien gérés et protégés.

Notre façon de fonctionner

En tant qu'autorité administrative désignée du gouvernement provincial, l'OORGC est exploité en vertu d'un mandat du ministre des Services au public et aux entreprises de l'Ontario. Nous sommes une **société sans but lucratif dirigée par un conseil d'administration indépendant qui tire principalement ses revenus des droits de permis** des gestionnaires de condominiums et des entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums.

2015

Faisant suite à un examen de 18 mois et plus de 200 recommandations émises par des intervenants clés, le gouvernement de l'Ontario adopte la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums*, qui modifie la *Loi sur les condominiums*, et promulgue la *Loi sur les services de gestion de condominiums* (LSGC).

Cette loi définit la fonction de l'OORGC d'œuvrer dans l'intérêt du public et d'assurer davantage de protection aux consommateurs du secteur condominial.

2018

La réglementation relative au code de déontologie, aux plaintes et aux exigences en matière d'assurance entre en vigueur.

Tous les titulaires de permis de l'OORGC sont tenus à des obligations légales et déontologiques qui, si elles sont enfreintes, peuvent mener à des mesures disciplinaires visant à protéger les consommateurs.

2021

Les exigences de formation sont confiées au registraire de l'OORGC par le ministre des Services aux consommateurs de l'Ontario (désormais le ministère des Services au public et aux entreprises).

Ces exigences garantissent que tous les titulaires de permis disposent de la formation et des qualifications adéquates pour soutenir les communautés condominiales de l'Ontario.

2017

L'OORGC est établi en tant qu'autorité responsable d'administrer toutes les dispositions de la LSGC et de ses règlements.

Les normes établies par l'OORGC renforcent l'intégrité du secteur, élèvent la profession et donnent toute confiance aux consommateurs à l'égard de ceux qui gèrent leurs condominiums.

2020

L'OORGC publie son premier **profil de compétences** pour le secteur de la gestion des condominiums.

Le profil de compétences met en relief toutes les compétences de base dont les gestionnaires ont besoin pour assurer une gestion efficace des condominiums.

2022

Lancement d'un programme d'inspections **proactives basé sur les risques** qui vise à assurer que les entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums se conforment aux exigences législatives clés.

Ce programme contribue à protéger les consommateurs en assurant le maintien en conformité des entreprises fournisseurs par l'examen de leurs processus et procédures opérationnelles.

Introduction d'exigences obligatoires de formation professionnelle continue à l'intention des titulaires de permis général.

L'exigence de formation continue garantit que les gestionnaires sont bien préparés à répondre aux besoins du secteur condominial ontarien, qui est en pleine expansion.



La vie en copropriété

Façon dont s'exercent les droits de copropriété

Un propriétaire de condominium est propriétaire de sa partie privative individuelle et partage avec le reste de la communauté la propriété et les frais liés aux parties communes. Certaines de ces parties communes (halls d'entrée, stationnements, ascenseurs) sont généralement utilisées par tous les propriétaires. D'autres parties communes, comme un balcon, sont généralement destinées à être utilisées par le propriétaire individuel uniquement.

Chaque association condominiale détermine de manière unique ses parties communes, et chaque propriétaire doit vérifier la déclaration de son association pour bien comprendre ce qui constitue une partie commune dans son immeuble.

Règles et règlements régissant les condominiums

En plus de la LSGC, deux ensembles de règles et de règlements déterminent les droits et responsabilités d'un propriétaire de condominium. En tant que propriétaire de condominium, vous avez tout intérêt à vous familiariser avec ceux-ci.

La Loi sur les condominiums

La *Loi de 1998 sur les condominiums* énonce la façon dont les associations condominiales sont créées, détenues et régies, et protège les droits de tous les propriétaires de condominiums en Ontario.

Les documents constitutifs de l'association condominiale

Chaque propriétaire est tenu de se conformer aux documents constitutifs de son association condominiale, lesquels comprennent la déclaration, les règlements administratifs et les règles. Ces documents existent pour protéger la communauté condominiale.

Communautés condominiales : rôles et responsabilités

Bien que les gestionnaires de condominiums interagissent avec de nombreuses personnes dans l'exercice de leurs fonctions (des propriétaires aux membres du conseil d'administration, en passant par le personnel et les entrepreneurs), **ils relèvent de l'association condominiale, par l'intermédiaire de son conseil d'administration**, et reçoivent des instructions de sa part.



Relation entre les gestionnaires de condominiums et les locataires

En général, la location d'une unité condominiale diffère de celle retrouvée dans un immeuble ou un complexe d'appartements de location. Bien qu'il existe une loi applicable aux immeubles en copropriété, la relation entre propriétaire et locataire, elle, est régie par une loi distincte, la [Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation](#).

Bien qu'un locataire puisse interagir régulièrement avec un gestionnaire de condominiums quant à certaines questions de routine ou pour signaler une urgence, il est important de garder à l'esprit que **la relation contractuelle du locataire est avec le locateur**, et non avec le gestionnaire de condominiums ou le conseil d'administration.

Ce que cela signifie pour le locataire de condominium

- Les locataires peuvent s'attendre à un service courtois et respectueux lors d'interactions avec les gestionnaires de condominiums.
- Pour tout problème relatif à l'unité louée ou à d'autres éléments de l'immeuble en copropriété, le locataire doit s'adresser à son locateur.

Pour en savoir plus sur la [relation entre les gestionnaires de condominiums et les locataires](#), consultez le site Web de l'OORGC.



Le rôle du gestionnaire de condominiums

La plupart des associations condominiales embauchent une entreprise de gestion de condominiums ou un gestionnaire de condominiums **pour superviser leurs activités quotidiennes**. Le rôle du gestionnaire de condominiums s'assortit de responsabilités importantes et de différentes obligations qui sont énoncées dans la LSGC et varie en fonction du type de permis détenu.

Les responsabilités d'un gestionnaire de condominiums comprennent généralement :

- Percevoir les dépenses communes;
- Tenir des dossiers pour l'association condominiale;
- Gérer l'entretien et la réparation de l'immeuble en copropriété;
- Embaucher des fournisseurs de services et superviser leur travail;
- Préparer des projets de budgets annuels et surveiller le fonds de réserve;
- Organiser les réunions du conseil et les assemblées des propriétaires;
- Répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes des propriétaires.

Le 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.

Quelques-unes des dispositions clés 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](#) de l'OORGC à l'intention des fournisseurs de services de gestion de condominiums.

Rôle dans le processus d'élection

Les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs sont tenus au rôle d'un administrateur neutre lorsqu'il s'agit des processus d'envoi de préavis de la tenue d'une assemblée, de sélection de fondés de pouvoir et d'élection d'une association condominiale. Les titulaires de permis de l'OORGC doivent respecter les exigences établies dans les lois et les règlements, ainsi que dans les règlements administratifs, la déclaration et les règles de l'association condominiale lorsqu'ils exercent leurs responsabilités relativement à l'utilisation de fondés de pouvoir et du processus d'élection.

Pour en savoir plus sur le rôle du gestionnaire de condominiums dans le processus d'élection, consultez le guide de l'OORGC suivant : [Utilisation de fondés de pouvoir à l'intention des gestionnaires de condominiums](#).



Octroi de permis

En Ontario, toutes les personnes et les entreprises offrant des services de gestion de condominiums **doivent être titulaires d'un permis valide de l'OORGC**. L'OORGC est chargé de s'assurer que seules les personnes et les entreprises qualifiées détiennent un permis.

Le registre public de l'OORGC

L'OORGC tient un registre public répertoriant tous les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs agréés en Ontario. Le registre renferme des informations sur les titulaires de permis, y compris les conditions, les suspensions, les révocations et toute mesure disciplinaire prise à leur encontre. [Recherche dans le registre.](#)

Types de permis et à qui ils s'adressent :

Gestion de condominiums

Toute entreprise fournissant des services de gestion de condominiums à des associations condominiales

Permis général

Personnes fournissant des services de gestion de condominiums depuis au moins deux ans et satisfaisant aux exigences en matière de formation

Permis restreint

Personnes fournissant des services de gestion de condominiums depuis moins de deux ans et travaillant sous la supervision d'un titulaire de permis général



Formation

Les gestionnaires de condominiums doivent suivre une formation particulière leur permettant d'assumer la totalité de leurs responsabilités, de comprendre leurs obligations légales et déontologiques et de satisfaire aux exigences de formation visant l'obtention d'un permis délivré par l'OORGC.

Le [programme de formation](#) de l'OORGC dispense la formation que les professionnels doivent suivre en vue de l'obtention d'un permis restreint ou général.

Permis général	Permis restreint
Exigences pour l'obtention d'un permis	
<p>Programme de gestion de condominiums :</p> <ul style="list-style-type: none">- Droit- Établissement de relations- Exploitation et entretien des bâtiments- Données financières- Qualité opérationnelle	<p>Excellence en gestion de condominiums</p> <p>Fournit des connaissances de base sur le secteur des condominiums et le rôle du gestionnaire de condominiums, de manière à établir une norme d'excellence uniforme pour les gestionnaires de condominiums en Ontario.</p>
Obligatoire* pour le renouvellement de permis	
<p>Le programme de formation professionnelle continue (FPC) doit être suivi et réussi sur une base annuelle en vue du renouvellement de permis.</p> <p>Ce programme aide les gestionnaires de condominiums à maintenir et à perfectionner leurs compétences professionnelles, à acquérir de nouvelles connaissances et compétences, et à rester au fait des lois, des meilleures pratiques et des technologies.</p> <p>* En vigueur le 1^{er} juillet 2023</p>	



Le processus de traitement des plaintes de l'OORGC

En tant qu'organisme œuvrant à la protection des consommateurs qui vivent et investissent dans des condominiums en Ontario, l'OORGC s'engage à offrir une procédure équitable et transparente en matière de traitement des plaintes.

Les plaintes liées à la conduite d'un gestionnaire de condominiums ou d'une entreprise fournisseur agréé peuvent être soumises par l'intermédiaire du [portail de plaintes en ligne de l'OORGC](#).

Types de plaintes traitées par l'OORGC

L'OORGC traite, à l'encontre des gestionnaires de condominiums et des entreprises de services de gestion de condominiums, les **plaintes fondées et spécifiques aux responsabilités et obligations** de ces derniers, conformément à la LSGC et ses règlements, y compris le code de déontologie.

Quelques exemples :

- Vous demander de voter pour approuver une dépense particulière ou pour un membre particulier du conseil d'administration lors d'une élection;
- Enfreindre les conditions d'un permis restreint, comme approuver une dépense de plus de 500 \$ ou signer un certificat d'information;
- Omettre de fournir aux personnes handicapées des mesures d'adaptation raisonnables, ce qui irait à l'encontre du code de déontologie.

Apprenez-en davantage sur les [types de plaintes que traite l'OORGC](#).

Déposer une plainte peut avoir des conséquences juridiques

Le processus de traitement des plaintes de l'OORGC vise à **répondre à des allégations de violation grave** de la LSGC, comme la prestation de services de gestion de condominiums sans permis. Le dépôt d'une plainte auprès de l'OORGC est une procédure sérieuse pouvant mener à des mesures disciplinaires ou à d'autres conséquences juridiques. Dans cette optique, toutes les parties sont censées agir de bonne foi tout au long de la procédure.

À quoi s'attendre dans le cadre du processus de traitement des plaintes

Lorsque vous déposez une plainte, **vous devez obligatoirement fournir des documents à l'appui** des actes commis par le gestionnaire de votre condominium. Durant la phase d'évaluation initiale, si votre plainte ne répond pas aux conditions d'infraction à la LSGC ou à ses règlements, votre plainte peut être rejetée. En savoir plus sur le [processus de traitement des plaintes](#).

Questions qui ne relèvent pas du mandat de l'OORGC

L'OORGC n'a pas compétence quant aux plaintes relatives aux questions suivantes :

1. Décisions prises par le conseil d'administration de l'association condominiale, y compris :

- Frais payables à l'association;
- Projets de réparation, d'entretien ou de construction;
- Rétrofacturations ou privilèges sur une partie privative;
- Accès aux dossiers de l'association; ou
- Conduite du conseil d'administration de l'association condominiale.

2. Décisions ou 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.

Par exemple, si un propriétaire ou un résident croit qu'un gestionnaire de condominiums a enfreint le code de déontologie en raison d'une évaluation de rétrofacturations qu'il souhaite contester, l'OORGC peut faire enquête si une plainte est en lien avec une allégation de pratique sans permis. Cependant, l'OORGC n'a pas compétence et ne donnera pas suite aux plaintes concernant des rétrofacturations.

3. Différends qui relèvent du mandat du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums, notamment :

- Accès aux dossiers des immeubles en copropriété;
- Animaux domestiques et sauvages;
- Nuisances (bruit, odeurs, lumière, vibrations, fumée ou vapeur);
- Stationnement et entreposage;
- Accords de règlement;
- Dispositions relatives aux indemnisations dans les documents constitutifs des associations condominiales.

Autres options de traitement des plaintes

1. Conseil d'administration

Les plaintes relatives à un gestionnaire de condominiums ou à une entreprise de gestion doivent être portées à l'attention du conseil d'administration de l'association condominiale, soit directement, comme par courriel, soit dans le cadre de l'assemblée générale annuelle de l'association condominiale. Vous trouverez des ressources visant la résolution de différends sur le [site Web de l'OOSC](#).

2. Avis juridique

Pour obtenir des conseils particuliers à votre situation, envisagez d'obtenir des conseils auprès d'avocats spécialisés en droit de la copropriété.



En savoir plus

Apprenez-en davantage sur le travail qu'accomplit l'OORGC en vue de protéger les 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](#) pour obtenir des informations sur le secteur de la gestion des condominiums et des réponses aux questions fréquemment posées.

Consultez le [processus complet de traitement des plaintes](#) dans la section Protection des consommateurs pour voir ce qui se passe lorsque l'OORGC reçoit une plainte.

Effectuez une recherche dans le [registre public](#) de l'OORGC afin de vérifier le permis de votre gestionnaire de condominiums ou de votre entreprise fournisseur.

Communiquez avec nous!



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



www.cmrao.ca



info@cmrao.ca



[Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums](#)



[@CMRAOn](#)



[Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums](#)



[@thecmrao](#)



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums