



Inspections de l'OORGC :

Administration des assemblées des propriétaires et processus de vote

Inspections de l'OORGC :

Administration des assemblées des propriétaires et processus de vote

Table des matières

Aperçu	3
À propos de l'inspection	3
Listes de vérification	4
1. Entente de gestion	4
2. Documents constitutifs de l'association condominiale	4
3. Procédures de distribution des avis préliminaires et des préavis d'assemblées.....	5
4. Procédures pour la tenue des assemblées et la gestion des élections; processus de vote du client	6
5. Procédures de distribution et de collecte de formulaires de procuration et de bulletins de vote...7	
6. Procédures d'acceptation, de révision et de rejet des votes	8
7. Procédures d'inscription des propriétaires de condominium ou des créanciers hypothécaires à une assemblée	9
8. Conservation des formulaires de procuration et des bulletins de vote.....	10
9. Autre matériel de formation	10
Exigence de conclusion d'un contrat avec les associations condominiales clientes	11
Annexe A : Interdiction relative aux actes désignant un fondé de pouvoir	12
Annexe B : Section clé du Règlement relatif au code de déontologie.....	12

Ce document vise à donner une vue d'ensemble du processus disciplinaire de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC). Il ne s'agit pas d'un avis juridique. En cas de disparité entre le contenu de ce document et les lois et règlements applicables, les lois et les règlements ont préséance.

Aperçu

Dans le cadre de son mandat de protection des consommateurs, l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) est autorisé à mener des inspections auprès des gestionnaires de condominiums agréés et des entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums (les « fournisseurs »).

L'OORGC mène des inspections auprès de ses titulaires de permis en ce qui concerne les principales dispositions de la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums (LSGC) et de ses règlements.

À propos de l'inspection

Les gestionnaires de condominiums sont des professionnels agréés qui doivent donner un bon exemple de conduite professionnelle lorsqu'ils fournissent des services de gestion de condominiums. Lors de l'exécution des exigences administratives des assemblées de propriétaires, les gestionnaires de condominiums sont censés agir en tant qu'administrateurs neutres et impartiaux.

Le conseil d'administration de chaque association condominiale peut déléguer des responsabilités (telles que la gestion administrative et opérationnelle de l'organisation des assemblées et l'administration des votes) au gestionnaire de condominiums désigné et/ou à l'entreprise fournisseur de services de gestion de condominiums avec qui elle a conclu un contrat. L'ampleur de cette délégation est définie dans l'entente sur les services de gestion (contrat) et dans les documents constitutifs de l'association, et est supervisée par le conseil d'administration de l'association.

Ce document met à la disposition des titulaires de permis une série de listes de vérification qui serviront à évaluer le rendement du titulaire de permis en ce qui concerne l'organisation des assemblées et l'administration des processus de vote (y compris les élections) au nom du client, l'association condominiale.

L'inspection commence par un entretien. L'inspecteur prend contact avec le gestionnaire principal de condominiums du fournisseur pour programmer cette rencontre. Le gestionnaire principal de condominiums peut faire appel à tout autre membre du personnel du fournisseur pour l'aider à répondre aux questions de l'inspecteur. L'entretien portera, entre autres sujets, sur les processus et les politiques opérationnels utilisés par le titulaire de permis pour gérer et faciliter les assemblées des propriétaires et les processus de vote.

Après l'entretien, le titulaire de permis doit remplir les listes de vérification et téléverser des copies de **tous les dossiers indiqués dans ces listes** vers un emplacement de stockage sécurisé aux fins d'examen par l'OORGC. Si les dossiers ne sont pas disponibles en format électronique, on pourrait demander au titulaire de permis d'accorder à l'inspecteur un accès physique aux bâtiments, aux classeurs, etc. pour examiner les dossiers en personne.

Des consignes précises seront données au fournisseur avant le début de l'inspection.

Listes de vérification

On demandera au titulaire de permis sélectionné pour une inspection de remplir les listes de vérification suivantes en rapport avec un ou plusieurs de ses clients. Le fournisseur doit ensuite remettre à l'inspecteur tous les documents indiqués dans les listes de vérification.

En cas de problèmes de localisation d'un dossier ou de problèmes de qualité touchant un dossier particulier, le fournisseur devra formuler une explication dans la colonne des notes de la liste de vérification.

1. Entente de gestion

Conformément à l'article 48 de la LSGC, l'entreprise fournisseur de services de gestion de condominiums doit détenir un contrat écrit régissant les services fournis au client, l'association condominiale, et ne doit fournir ses services qu'en conformité avec les dispositions de ce contrat.

L'OORGC examinera les dispositions précises, le cas échéant, se rapportant à l'administration des assemblées et à la gestion des processus de vote au nom du client et/ou en collaboration avec lui.

Élément	L'élément existe-t-il?	Notes
Entente de gestion		

2. Documents constitutifs de l'association condominiale

Les documents constitutifs d'une association condominiale peuvent contenir des dispositions précises ayant pour but d'orienter le processus d'élection, de vote, d'assemblée, etc. On s'attend à ce que l'entreprise fournisseur de services de gestion mène ses activités conformément à ces documents.

Élément	L'élément existe-t-il?	Notes
Déclaration de l'association condominiale, y compris des copies de toute modification (en veillant à mettre en évidence les dispositions se rapportant aux élections, aux votes, aux assemblées, etc.)		
Les règlements de l'association, y compris des copies de toute modification (en veillant à mettre en évidence les dispositions se rapportant aux élections, aux votes, aux assemblées des propriétaires, etc.) Veiller à l'inclusion de règlements autorisant le vote électronique, téléphonique et postal		
Règles ou politiques de l'association condominiale, y compris des copies de toute modification (en veillant à mettre en évidence les dispositions se rapportant aux élections, aux votes, aux assemblées, etc.)		

3. Procédures de distribution des avis préliminaires et des préavis d'assemblées

L'OORGC cherche à examiner tout processus opérationnel que l'entreprise fournisseur de services de gestion aurait pu créer dans le but d'émettre des avis au nom de l'association condominiale.

La *Loi de 1998 sur les condominiums* stipule que l'association condominiale doit envoyer deux avis distincts lorsqu'elle convoque une assemblée des propriétaires :

1. Un préavis d'assemblée des propriétaires envoyé aux propriétaires au moins 20 jours avant la convocation ultérieure, en utilisant le formulaire obligatoire. (Pour les assemblées demandées par les propriétaires, le délai est d'au moins 15 jours, conformément à l'article 67 du Règlement de l'Ontario 48/01.)
2. La convocation des propriétaires est envoyée au moins 15 jours avant la tenue de l'assemblée en utilisant le formulaire obligatoire. Pour les AGA, l'association doit également joindre une copie des états financiers approuvés par le conseil, ainsi que le rapport de l'auditeur, conformément à la Loi sur les condominiums.

Dispositions relatives à la COVID-19 : En vertu de la *Loi de 2020 sur les mesures en réponse à la COVID-19 et les réformes visant à moderniser l'Ontario*, les associations condominiales peuvent utiliser des moyens électroniques pour transmettre les documents relatifs aux assemblées aux propriétaires de condominium, même s'il n'existe pas d'entente déjà établie entre les propriétaires et l'association condominiale à cet égard. **Cette période transitoire devrait se terminer le 30 septembre 2022.** Cela signifie que tous les documents à présenter lors d'une assemblée des propriétaires peuvent l'être par voie électronique, et que tous les formulaires requis en vertu de la Loi sur les condominiums peuvent être modifiés afin de tenir compte de ces changements temporaires.

Élément	L'élément existe-t-il?	Notes
Processus opérationnel ¹ pour l'émission d'avis en format papier aux propriétaires de condominium et aux créanciers hypothécaires au nom du client (préavis d'assemblée des propriétaires et convocation des propriétaires)		
Processus opérationnel pour l'émission d'avis en format électronique aux propriétaires de condominium et aux créanciers hypothécaires au nom du client (préavis d'assemblée des propriétaires et convocation des propriétaires)		
Ententes de communication électronique		

1. Un processus opérationnel est une procédure écrite qui décrit une activité ou un ensemble d'activités visant à atteindre un objectif spécifique de l'organisation.

4. Procédures pour la tenue des assemblées et la gestion des élections; processus de vote du client

L'OORGC cherche à examiner tout matériel que le fournisseur aurait pu créer dans le but d'organiser les assemblées et de faciliter les élections du client.

Dispositions relatives à la COVID-19 : En vertu de la *Loi de 2020 sur les mesures en réponse à la COVID-19 et les réformes visant à moderniser l'Ontario*, les associations condominiales peuvent tenir une assemblée des propriétaires par voie électronique ou téléphonique, et ce, malgré tout règlement existant.

Cette période transitoire devrait se terminer le 30 septembre 2022. Cela signifie que tous les documents à présenter lors d'une assemblée des propriétaires peuvent l'être par voie électronique, et que tous les formulaires requis en vertu de la Loi sur les condominiums peuvent être modifiés afin de tenir compte de ces changements temporaires.

Élément	L'élément existe-t-il?	Notes
Règlement permettant les réunions par voie électronique et/ou téléphonique		
Processus opérationnel pour l'administration des <i>réunions en personne</i> du client (AGA, assemblées des propriétaires, assemblées demandées)		
Processus opérationnel pour l'administration des réunions par voie électronique du client (AGA, assemblées des propriétaires, assemblées demandées) Le document doit mettre en évidence la plateforme utilisée pour la tenue des réunions électroniques, le fonctionnement de cette plateforme et le rôle du gestionnaire de condominiums lors d'une réunion par voie électronique		
Processus opérationnel pour l'administration des <i>réunions hybrides</i> du client (par exemple, réunions tenues virtuellement et en personne)		
Processus opérationnel pour l'administration des <i>élections</i> du client (par exemple, rôle du gestionnaire de condominiums ou de l'entreprise fournisseur de services de gestion pendant le processus d'élection)		
Processus opérationnel pour présider les réunions du client (applicable si le gestionnaire de condominiums ou un représentant de l'entreprise fournisseur de services de gestion agit en tant que président)		
Processus opérationnel pour la reprogrammation des réunions du client (par exemple, lorsqu'une association n'a pas pu atteindre le quorum et que la réunion a dû être reportée)		
Processus opérationnel pour agir en tant que médiateur de réunion (par exemple, le gestionnaire de condominiums sur place est nommé pour agir en tant que médiateur)		

5. Procédures de distribution et de collecte de formulaires de procuration et de bulletins de vote

L'OORGC cherche à examiner tous les processus opérationnels que l'entreprise fournisseur de services de gestion pourrait avoir créés aux fins de la distribution et de la collecte des formulaires de procuration et des bulletins de vote (par exemple, moment auquel les formulaires de procuration sont distribués, manière par laquelle ils sont recueillis, etc.) En outre, et conformément à l'article 53 de la LSGC, l'OORGC cherche également à vérifier si le fournisseur de services de gestion a mis en place des processus visant à prévenir la sollicitation d'un acte désignant un fondé de pouvoir.

Veuillez consulter les directives suivantes pour plus d'informations sur l'utilisation des fondés de pouvoir et des formulaires de procuration : [Guide à l'intention des titulaires de permis : utilisation de fondés de pouvoir et de formulaires de procuration](#)

Élément	L'élément existe-t-il?	Notes
Processus opérationnel pour la distribution de formulaires de procuration physiques		
Processus opérationnel pour la distribution de formulaires de procuration électroniques		
Processus opérationnel pour la collecte des formulaires de procuration (électroniques et physiques)		
Processus opérationnel pour la collecte des bulletins de vote		
Matériel de formation pour le personnel de gestion concernant la sollicitation d'un acte désignant un fondé de pouvoir		



6. Procédures d'acceptation, de révision et de rejet des votes

Les associations condominiales peuvent utiliser plus d'une des méthodes de vote suivantes lors de la tenue d'une AGA ou d'une autre assemblée des propriétaires, comme l'utilisation de procurations, le vote à main levée pendant l'assemblée et le vote électronique par anticipation.

Dispositions relatives à la COVID-19 : Conformément à la *Loi de 2020 sur les mesures en réponse à la COVID-19 et les réformes visant à moderniser l'Ontario*, qui vient modifier la Loi sur les condominiums en y ajoutant un certain nombre de dispositions temporaires pour soutenir les communautés condominiales pendant la pandémie de COVID-19. Ces dispositions temporaires, qui comprennent la possibilité de procéder à des votes électroniques et téléphoniques sans qu'un règlement soit en place, resteront en vigueur **jusqu'à la fin de la période transitoire prolongée, le 30 septembre 2022**. Les dispositions ne visent pas les votes par correspondance. Les votes exprimés à l'avance par le biais de bulletins de vote postaux ne peuvent être comptabilisés que si les règlements de l'association condominiale autorisent le vote par correspondance.

Élément	L'élément existe-t-il?	Notes
Processus opérationnel pour l'acceptation des bulletins de vote et/ou des votes avant ou pendant l'assemblée		
Processus opérationnel pour le dépouillement des votes		
Processus opérationnel pour l'acceptation et le dépouillement des votes de l'assemblée (par exemple, à main levée)		
Processus opérationnel pour l'annonce des résultats de l'élection aux propriétaires de condominium et aux créanciers hypothécaires		



7. Procédures d'inscription des propriétaires de condominium ou des créanciers hypothécaires à une assemblée

En général, chaque association condominiale dispose d'un processus d'inscription pour toute assemblée tenue. Le processus d'inscription peut concerner certains des points suivants :

- Comment les participants sont-ils inscrits à l'assemblée?
- Qui participe à l'assemblée?
- Qui a le droit de voter?
- Les participants prévoient-ils de voter en personne, par procuration ou par voie téléphonique ou électronique?

L'association condominiale est chargée de veiller à ce que les personnes qui n'ont pas le droit de vote (comme les invités) ne soient pas accidentellement incluses dans un vote. Cette tâche est généralement déléguée au gestionnaire de condominiums. En outre, les propriétaires doivent être tenus au courant et bénéficier d'une communication permanente. Normalement, le gestionnaire de condominiums envoie cette communication en même temps que la convocation des propriétaires, ou n'importe quand avant l'assemblée. Les informations à transmettre aux propriétaires comprennent :

- le type de plateforme électronique (en ligne ou par téléphone) qui sera utilisé pour l'assemblée;
- des instructions sur la manière dont les participants peuvent accéder à la plateforme et la configurer (par exemple, numéros d'appel, codes d'accès ou autres exigences pour participer à l'assemblée);
- des informations sur tout système de sauvegarde qui pourrait être utilisé en cas de problème technique; et
- les documents de l'assemblée, les présentations et les supports visuels à envoyer aux participants à l'avance.

Élément	L'élément existe-t-il?	Notes
Processus opérationnel pour l'inscription des propriétaires de condominium et des créanciers hypothécaires aux assemblées des propriétaires (AGA, assemblée des propriétaires, assemblée demandée)		
Processus opérationnel pour la validation de l'admissibilité au vote des propriétaires de condominium et des créanciers hypothécaires		
Instructions à l'intention des propriétaires de condominium et des créanciers hypothécaires concernant toute assemblée à venir		

8. Conservation des formulaires de procuration et des bulletins de vote

Conformément au paragraphe 13.1 du Règlement de l'Ontario 48/01 pris en application de la *Loi sur les condominiums*, tous les actes désignant un fondé de pouvoir ou les bulletins de vote pour une assemblée des propriétaires qui sont soumis lors de l'assemblée, ainsi qu'un registre de tous les votes enregistrés soumis par voie téléphonique ou électronique, doivent être conservés pendant au moins 90 jours après la date de l'assemblée, à moins que l'association ne reçoive un avis écrit de litige réel ou envisagé concernant le registre pendant la période de 90 jours ou toute autre période plus longue pendant laquelle l'association conserve le registre.

Élément	L'élément existe-t-il?	Notes
Politiques de conservation des bulletins de vote et des formulaires de procuration		
Processus opérationnel pour la destruction des bulletins de vote et des formulaires de procuration		
Copies de tous les formulaires de procuration et des bulletins de vote d'une assemblée récente (le cas échéant)		
Registre de tous les votes enregistrés soumis par voie téléphonique ou électronique (le cas échéant)		

9. Autre matériel de formation

Élément	L'élément existe-t-il?	Notes
Tout autre matériel de formation que le fournisseur transmet à ses gestionnaires concernant l'administration des élections et l'organisation des assemblées		
Matériel de formation ou processus opérationnel concernant la transition des membres du conseil d'administration (par exemple, processus d'intégration et de départ des administrateurs)		

Exigence de conclusion d'un contrat avec les associations condominiales clientes

Dans le cadre de cette inspection, l'OORGC peut également demander à voir des copies des ententes de gestion que le titulaire de permis détient avec un échantillon de ses clients, ceci afin d'assurer la conformité avec l'article 48 de la LSGC, qui stipule ce qui suit :

Contrat exigé

48 (1) Le titulaire de permis qui fournit des services de gestion de condominiums à un client doit conclure un contrat écrit qui régit ces services et ne doit pas fournir de tels services si ce n'est conformément au contrat.

Contenu

(2) Le contrat doit être conforme aux exigences prescrites.



Annexe A : Interdiction relative aux actes désignant un fondé de pouvoir

Article 53 de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* :

Interdiction relative aux actes désignant un fondé de pouvoir

53. Le titulaire de permis, ou toute personne agissant pour son compte, ne doit pas solliciter d'acte désignant un fondé de pouvoir pour une assemblée des propriétaires dont l'objet comprend, selon le cas :

- (a) toute question directement liée au titulaire de permis;
- (b) la destitution ou l'élection d'un ou plusieurs administrateurs du client; ou
- (c) toute autre question prescrite.

Article 33 du *Règlement de l'Ontario 123/17* :

Fondés de pouvoir

33. (1) À l'article 53 de la Loi,

« solliciter » signifie réclamer ou tenter d'obtenir directement un acte désignant un fondé de pouvoir. Sont exclues de la présente définition les actions suivantes :

- (a) recueillir ou détenir des actes désignant un fondé de pouvoir ou fournir un endroit où les actes peuvent être recueillis ou détenus, respectivement;
- (b) aviser les propriétaires ou les créanciers hypothécaires de déposer leurs actes désignant un fondé de pouvoir s'ils ne peuvent pas assister à une assemblée des propriétaires, ou leur rappeler de le faire;
- (c) communiquer des renseignements sur la façon de déposer un acte désignant un fondé de pouvoir;
- (d) fournir un formulaire d'acte désignant un fondé de pouvoir avec toute chose qu'un client remet aux propriétaires ou aux créanciers hypothécaires;
- (e) fournir une copie du formulaire visé à l'alinéa d) aux propriétaires ou aux créanciers hypothécaires sur demande.

(2) Le titulaire de permis ne doit pas modifier ni tenter de modifier un acte désignant un fondé de pouvoir pour une assemblée des propriétaires.

(3) Le titulaire de permis, ou toute personne agissant pour son compte, qui sollicite un acte désignant un fondé de pouvoir pour une assemblée des propriétaires est soustrait à l'application de l'article 53 de la Loi, si le formulaire ou le contenu de l'acte n'autorise ni n'oblige le fondé de pouvoir à voter sur toute question lors de l'assemblée, y compris les questions de procédure habituelle.

Annexe B : Section clé du Règlement relatif au code de déontologie

Services fournis consciencieusement et avec compétence

5. Lorsqu'il fournit des services de gestion de condominiums, le titulaire de permis le fait de façon consciencieuse, courtoise et attentive, et fait preuve de connaissances, d'une aptitude, d'un jugement et d'une compétence raisonnables.

Documents à jour

6. Le titulaire de permis veille à ce que les formulaires et documents qu'il utilise pour offrir ou fournir des services de gestion de condominiums soient à jour.

Dossiers commerciaux

7. Outre les dossiers requis en vertu de la Loi et de ses règlements, le titulaire de permis prépare et tient tous les dossiers qui sont raisonnablement nécessaires dans le but de fournir des services de gestion de condominiums.

L'OORGC s'engage à fournir des informations et des ressources utiles pour aider les gestionnaires de condominiums à mieux comprendre leurs obligations juridiques et professionnelles, et à s'en acquitter. Pour en savoir plus ou pour toute question, veuillez contacter l'OORGC.

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