



Inspections de l'OORGC :
Guide sur les inspections des pratiques
de gestion des dossiers à l'intention
des entreprises fournisseurs
Juillet 2023

Inspections de l'OORGC :

Guide sur les inspections des pratiques de gestion des dossiers à l'intention des entreprises fournisseurs

Contenu

Vue d'ensemble	3
À propos de ce type d'inspection	4
Listes de vérification	5
1. Dossiers papier	5
2. Dossiers électroniques	6
Questionnaire sur la gestion des dossiers	7
Échantillonnage des dossiers	9
Annexe : Sélection d'extraits de lois et de règlements	11

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 dispositions clés de la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums (LSGC) et de ses règlements.

L'article 6 du Règlement de l'Ontario 4/18 stipule ce qui suit :

Dossiers des clients

6. Le titulaire de permis qui détient des dossiers pour le compte d'un client :

(a) Veille à ce que les dossiers soient tenus de façon sécuritaire, avec exactitude, avec soin et en tenant compte des obligations du client prévues à l'article 55 de la Loi de 1998 sur les condominiums;

(b) À la demande du client, met les dossiers à sa disposition pour que celui-ci puisse les examiner dès que cela est raisonnablement possible;

(c) À la demande du client, lui transfère les dossiers qu'il détient ou une copie de ceux-ci dès que cela est raisonnablement possible.

L'OORGC mène des inspections auprès des fournisseurs de services de gestion de condominiums afin de s'assurer du respect de cet aspect de la LSGC.



À propos de ce type d'inspection

Ce document fournit aux entreprises fournisseurs agréées une vue d'ensemble de la procédure d'inspection des pratiques de gestion des dossiers des entreprises par l'OORGC. Il contient également plusieurs listes de vérification à remplir par l'entreprise fournisseur, ainsi qu'un questionnaire portant sur les pratiques de l'entreprise en matière de gestion des dossiers. Pendant l'inspection, l'inspecteur s'entretient avec l'entreprise fournisseur et lui demande d'extraire des échantillons des principaux dossiers qu'elle tient au nom de ses clients. L'OORGC choisit un client de l'entreprise fournisseur sur lequel portera son examen des échantillons de dossiers.

L'inspection consiste à examiner les processus de gestion des dossiers de l'entreprise fournisseur afin de confirmer que celle-ci agit en conformité avec l'article 13.2 du Règlement de l'Ontario 48/01 pris en application de la Loi de 1998 sur les condominiums. On demande au fournisseur de dresser une liste de toutes les plateformes électroniques employées pour stocker les dossiers des clients. Le fournisseur doit être prêt à répondre aux questions se rapportant aux éléments suivants :how records are stored;

- Méthode de stockage des dossiers;
- Endroit où sont stockés les dossiers;
- Méthodes d'organisation, telles que les titres communs pour les dossiers, et méthodes d'indexation des fichiers;
- Toute plateforme logicielle utilisée pour stocker, conserver et distribuer les documents.

To begin the inspection, the CMRAO will contact the provider's principal condominium manager with a notice of inspection and to set up a meeting with the provider, the CMRAO, and the inspector. The provider will be asked to designate a contact person for the duration of the inspection. The meeting will address the inspection process and give the provider an opportunity to ask questions.

Après la réunion initiale, l'inspecteur contacte la personne-ressource désignée par le fournisseur et lui remet une copie à remplir des listes de vérification et du questionnaire contenus dans ce guide. L'inspecteur programme également un entretien avec la personne-ressource du fournisseur et tout autre membre de l'organisation de ce dernier. Cet entretien peut se dérouler de façon virtuelle ou en personne. **Le fournisseur doit remplir les listes de vérification avant l'entretien avec l'inspecteur.** Au cours de l'entretien, le fournisseur doit faire une démonstration du logiciel qu'il utilise et extraire plusieurs échantillons de dossiers pour l'inspecteur. Dans certains cas, on pourrait demander au fournisseur d'accorder à l'inspecteur un accès physique aux bâtiments et aux classeurs, par exemple, afin d'examiner la manière dont les dossiers papier sont stockés.

Aperçu du processus d'inspection :

1. L'OORGC informe le fournisseur qu'il a été sélectionné pour faire l'objet d'une inspection.
2. Le fournisseur accuse réception de la notification et désigne une personne-ressource pour l'inspection.
3. L'OORGC, le fournisseur et l'inspecteur se réunissent pour examiner le processus d'inspection.
4. L'inspecteur contacte le fournisseur pour lui transmettre des instructions quant à la manière de remplir les formulaires et les listes de vérification.
5. Le fournisseur renvoie les formulaires et les listes de vérification requis à l'inspecteur
6. Pendant son entretien avec le fournisseur, l'inspecteur lui demande d'extraire des échantillons de dossiers.
7. L'inspecteur soumet son rapport d'inspection à l'OORGC
8. L'OORGC examine le rapport et produit une synthèse de ses conclusions et recommandations. The CMRAO submits its findings and recommendations to the provider.
9. L'OORGC soumet ses conclusions et recommandations au fournisseur.
10. L'OORGC et le fournisseur se réunissent pour examiner les conclusions et les délais de mise en œuvre des recommandations.

Listes de vérification

On demande au fournisseur sélectionné pour une inspection de remplir les listes de vérification suivantes en rapport avec un ou plusieurs de ses clients. Le fournisseur peut ajouter des lignes supplémentaires au besoin.

Dossiers papier

L'OORGC sélectionne une association condominiale cliente pour représenter un échantillon des pratiques de gestion des dossiers du fournisseur. Pour l'association condominiale sélectionnée, veuillez utiliser le tableau ci-dessous pour décrire les types de dossiers actuellement conservés sur papier. Veuillez ajouter des lignes au tableau au besoin.

Types de dossiers	Lieu de stockage	Liste des personnes et/ou des postes ayant accès aux dossiers

Dossiers électroniques

Pour l'association condominiale sélectionnée, veuillez répertorier et décrire dans le tableau ci-dessous les différents systèmes de gestion des dossiers électroniques que le fournisseur emploie pour conserver les documents au nom de l'association. Veuillez ajouter des lignes au tableau au besoin. Parmi les exemples les plus courants, citons les plateformes destinées à produire et stocker les documents financiers, ainsi qu'à suivre les communications avec les propriétaires, et les systèmes de gestion de fichiers à usage général comme Sharepoint.

Types de dossiers	Nom et description de la plateforme ou du logiciel utilisé pour stocker les documents	Méthodes de protection contre les accès non autorisés (par exemple, mots de passe)	Description de la manière dont les copies de sauvegarde des fichiers sont créées et de la protection contre la perte ou les dommages	Liste des personnes et/ou des postes ayant accès aux dossiers sur cette plateforme

Questionnaire sur la gestion des dossiers

En consultation avec le secteur condominial, l'OORGC a publié un guide à l'intention des titulaires de permis portant sur les pratiques de gestion des dossiers. Le questionnaire suivant a été élaboré sur la base des pratiques mises en évidence dans ce guide à l'intention des titulaires de permis. Veuillez répondre aux questions et renvoyer le questionnaire à l'inspecteur. Le cas échéant, veuillez joindre des documents à l'appui de vos réponses, tels que des copies de vos procédures opérationnelles normalisées, des documents de formation de l'entreprise ou des extraits de contrats conclus avec des associations condominiales.

- 1. Veuillez décrire l'approche du fournisseur en ce qui concerne la tenue de dossiers pour le compte des clients. Dans votre réponse, veuillez tenir compte de la mesure dans laquelle ces pratiques varient d'un client à l'autre. Les pratiques sont-elles généralement cohérentes ou varient-elles de manière importante d'un client à l'autre?**

- 2. Comment le fournisseur aide-t-il ses clients à se conformer aux exigences légales en matière de réponse aux demandes de dossiers émanant des propriétaires? Dans votre réponse, veuillez indiquer comment le fournisseur applique les frais, respecte les délais et utilise les formulaires et les méthodes de livraison appropriés.**

3. Le fournisseur a-t-il mis en place des procédures pour assurer un caviardage approprié des documents afin de protéger les informations privées et confidentielles? Dans l'affirmative, veuillez décrire ce processus.

4. Le fournisseur dispose-t-il d'une pratique normalisée concernant le transfert des dossiers aux clients à l'expiration des contrats?

5. Le fournisseur dispose-t-il d'une procédure opérationnelle normalisée et/ou d'une liste de vérification qu'il utilise pour accepter les dossiers d'un ancien fournisseur de services de gestion, lorsque le fournisseur établit un contrat avec un nouveau client?

6. Quelle est la procédure suivie par le fournisseur pour clôturer les comptes bancaires et transférer les fonds?

Échantillonnage des dossiers

L'inspecteur interroge le fournisseur quant aux pratiques de gestion des dossiers pour une association condominiale sélectionnée. Au cours de l'entretien, l'inspecteur demande à voir des échantillons de certains dossiers. L'entretien se déroule de façon virtuelle sur MS Teams; on demande au fournisseur de partager son écran pendant l'extraction des dossiers depuis ses plateformes électroniques. L'objectif de ce processus n'est pas d'examiner le contenu des dossiers, mais bien d'évaluer la manière dont les dossiers sont stockés et de vérifier si le fournisseur est en mesure d'accéder aux dossiers lorsqu'on en fait la demande. Voici quelques exemples de dossiers que l'inspecteur pourrait demander à consulter :

Documents constitutifs

- Déclaration
- Règlements et modifications
- Règles et modifications

Budget et dossiers financiers

- Budget annuel approuvé de l'association pour l'exercice en cours ou les précédents
- Copies des états financiers mensuels de l'association
- Plans actuels et futurs de financement du fonds de réserve de l'association condominiale
- Enregistrement du rapport annuel du vérificateur pour chaque exercice financier

Opérations des bâtiments

- Vérifications du rendement, le cas échéant
- Contrats de service signés

Assurance

- Copies des polices d'assurance en vigueur ou expirées

Législation

- Déclarations et avis que l'association a déposés auprès de la registratrice de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC)
- Copies des certificats de renseignements périodiques, certificats de renseignements à l'intention du nouveau propriétaire et mises à jour de certificats de renseignements créés au nom de l'association

Assemblées des propriétaires

- Procès-verbaux des assemblées des propriétaires
- Copies des avis préliminaires et des préavis d'assemblées
- États de divulgation prescrits des membres du conseil d'administration et des candidats au conseil
- Copie du procès-verbal provisoire et/ou final d'une AGA

Réunions du conseil et autres documents du conseil

- Procès-verbaux des réunions du conseil, y compris les résolutions du conseil
- Registre attestant de la réussite du cours de formation des administrateurs

Propriétaires et occupants

- Registre à jour des propriétaires et créanciers hypothécaires, y compris le nom, le numéro de la partie privative et l'adresse aux fins de signification



Annexe : Sélection d'extraits de lois et de règlements

Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums

Obligation concernant les dossiers

54. (1) Sous réserve des règlements et du paragraphe (2), le titulaire de permis qui fournit des services de gestion de condominiums à un client doit immédiatement, dès la résiliation de tout contrat prévoyant ces services, transférer au client tous les documents et dossiers se rapportant à lui.

Copies

(2) Sous réserve des règlements, le titulaire de permis peut réaliser et conserver une copie d'un document ou dossier visé au paragraphe (1) s'il en a besoin à des fins liées au contrat ou à toute autre fin prescrite.

Interdiction d'exercer des pressions

(3) Nul titulaire de permis ne doit retenir quoi que ce soit qu'il est tenu de transférer à un client en application du paragraphe (1) comme moyen de faire pression sur celui-ci pour qu'il remplisse ses obligations contractuelles à l'égard du titulaire

Faux renseignements

55. (1) Nul titulaire de permis ne doit falsifier ou aider à falsifier des renseignements ou des documents relatifs à la prestation de services de gestion de condominiums par le titulaire de permis, ni inciter une autre personne à le faire ou à aider à le faire, ni le lui conseiller.

Communication de renseignements

(2) Nul titulaire de permis ne doit fournir des renseignements ou des documents relatifs à la prestation de services de gestion de condominiums par le titulaire de permis, ni inciter une autre personne à le faire ou le lui conseiller, si les renseignements ou les documents sont faux ou trompeurs.

Idem

(3) Nul titulaire de permis ne doit aider à fournir des renseignements ou des documents relatifs à la prestation de services de gestion de condominiums par le titulaire de permis, ni inciter une autre personne à aider à le faire ou le lui conseiller, s'il sait que les renseignements ou les documents sont faux ou trompeurs.

Règl. de l'Ont. 123/17 : Dispositions générales (en vertu de la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums)

Transfert de dossiers

35. (1) Le titulaire de permis qui est tenu de transférer des documents et dossiers à un client en application du paragraphe 54 (1) de la Loi le fait, sous réserve du paragraphe (2) du présent article, au plus tard 15 jours après la résiliation du contrat visé au paragraphe 54 (1) de la Loi.

(2) Si un document ou un dossier que le titulaire de permis est tenu de transférer à un client en application du paragraphe 54 (1) de la Loi n'existe pas au moment où le contrat visé à ce paragraphe est résilié et que le contrat exige que le titulaire de permis crée le document ou le dossier, le titulaire de permis le crée, en réalise des copies et le transfère au client au plus tard 30 jours après la résiliation du contrat.

(3) Le titulaire de permis prend des mesures raisonnables pour conserver les copies qu'il réalise et conserve en vertu du paragraphe 54 (2) de la Loi dans un lieu sûr.

(4) Le titulaire de permis ne doit ni utiliser ni divulguer une copie d'un document ou d'un dossier relatif à un client qui est partie à un contrat visé au paragraphe 54 (1) de la Loi et qu'il a réalisée et conservée en vertu du paragraphe 54 (2) de la Loi sauf si, selon le cas :

(a) cela est nécessaire pour

(i) remplir les obligations qui découlent du contrat avec le client,

(ii) prouver qu'il a rempli les obligations qui découlent du contrat avec le client,

(iii) se conformer à une exigence de la Loi ou des règlements,

(iv) se conformer à une demande du registrateur présentée conformément à la Loi ou aux règlements;

ou

(b) la personne concernée par les renseignements contenus dans le document ou le dossier consent à l'utilisation ou à la divulgation, selon le cas.

Règl. de l'Ont. 3/18 : Code de déontologie et comités de discipline et d'appel (règlement pris en vertu de la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums)

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.

Services fournis par d'autres

17. (1) Le titulaire de permis ne fournit pas de services à ses clients et conseille à ceux-ci d'obtenir d'une autre personne les services qu'il n'est pas en mesure de fournir en faisant preuve de connaissances, d'une aptitude, d'un jugement et d'une compétence raisonnables ou que la loi ne l'autorise pas à fournir.

(2) Le titulaire de permis qui ne peut fournir un type donné de services en faisant preuve de connaissances, d'une aptitude, d'un jugement et d'une compétence raisonnables ou qui n'est pas autorisé par la loi à les fournir ne doit pas dissuader les clients de chercher à se procurer des services de ce type.

Loi de 1998 sur les condominiums

Dossiers

- 55.** (1) L'association tient des dossiers suffisants, notamment les dossiers suivants :
1. Les dossiers financiers de l'association.
 2. Un registre de procès-verbaux contenant les procès-verbaux des assemblées des propriétaires et ceux des réunions du conseil.
 3. Une copie de la déclaration, des règlements administratifs et des règles.
 - 3.1 Les rapports et les avis que l'association a déposés auprès du registrateur en application de la partie II.1.
 4. Les listes, éléments, registres et autres documents mentionnés aux paragraphes 43 (4) et (5).
 5. Le rapport visé au paragraphe 44 (8) que l'association reçoit de la personne qui effectue une vérification du rendement.
 6. Les registres exigés aux termes des paragraphes 46.1 (3) et 88 (3).
 7. Le registre de toutes les études du fonds de réserve et de tous les plans visant à augmenter le fonds de réserve aux termes du paragraphe 94 (8).
 8. Une copie de toutes les conventions conclues par l'association ou en son nom.
 9. Le rapport que l'association reçoit d'un inspecteur conformément au paragraphe 130 (5).
 10. Tous les actes désignant un fondé de pouvoir et les bulletins de vote liés à une assemblée des propriétaires qui sont déposés à l'assemblée.
 11. Tous les autres dossiers prescrits, le cas échéant.
 12. Tous les dossiers supplémentaires précisés dans les règlements administratifs de l'association.

Règl. de l'Ont. 48/01 : Dispositions générales (en vertu de la Loi de 1998 sur les condominiums)

Dossiers

- 13.1** (1) Les dossiers suivants d'une association sont prescrits pour l'application de la disposition 11 du paragraphe 55 (1) de la Loi :
1. Une copie des certificats d'information que l'association a délivrés en application de l'article 76 de la Loi.
 2. Un dossier des énoncés, indications et renseignements fournis au conseil ou à l'association en application des articles 11.6 et 11.10 du présent règlement pour l'application des alinéas 29 (1) f) et 29 (2) f) de la Loi.
 3. Tous les documents et dossiers fournis à l'association ou que cette dernière a obtenus en application de l'article 11.8.
 4. Les dossiers se rapportant aux employés de l'association que l'association crée ou reçoit.
 5. Les dossiers se rapportant aux instances en cours ou envisagées que l'association crée ou reçoit.
 6. Les dossiers se rapportant aux demandes de règlement présentées aux termes d'une police d'assurance à l'égard de l'association et que l'association crée ou reçoit, y compris les enquêtes en matière d'assurance concernant l'association.

7. Les dossiers se rapportant à des parties privatives ou propriétaires précis que l'association crée ou reçoit.
8. Une copie de toutes les garanties existantes et expirées que l'association reçoit et qui se rapportent à la propriété ou à un bien meuble ou immeuble appartenant à l'association ou faisant l'objet d'une convention mentionnée à l'article 113 ou au paragraphe 154 (5) de la Loi qui a été conclue par l'association ou en son nom.
9. Tous les rapports et avis d'un architecte, d'un ingénieur ou d'une autre personne dont la profession donne de la crédibilité au rapport ou à l'avis que l'association reçoit et qui se rapportent aux éléments matériels de la propriété ou d'un bien meuble ou immeuble appartenant à l'association ou faisant l'objet d'une convention mentionnée à l'article 113 ou au paragraphe 154 (5) de la Loi qui a été conclue par l'association ou en son nom.
10. Tous les dessins et plans que l'association reçoit et qui se rapportent aux éléments matériels de la propriété ou d'un bien meuble ou immeuble appartenant à l'association ou faisant l'objet d'une convention mentionnée à l'article 113 ou au paragraphe 154 (5) de la Loi qui a été conclue par l'association ou en son nom.
11. Tous les rapports et avis d'un expert que l'association reçoit et qui se rapportent à la propriété ou à un bien meuble ou immeuble appartenant à l'association ou faisant l'objet d'une convention mentionnée à l'article 113 ou au paragraphe 154 (5) de la Loi qui a été conclue par l'association ou en son nom.
12. Les dossiers que l'association crée ou reçoit se rapportant à un droit, un titre, un intérêt, une sûreté réelle ou une demande de toute nature ayant une incidence sur un bien-fonds à l'égard de l'association, à l'exclusion toutefois de l'intérêt d'un propriétaire sur sa partie privative ou son intérêt commun.
13. Les dossiers que l'association crée ou reçoit se rapportant à un ajout, une transformation ou une amélioration apporté aux parties communes ou à un changement apporté aux biens de l'association ou aux services qu'elle fournit aux propriétaires dont il est question à l'article 97 ou 98 de la Loi.

Remarque : Le jour de l'entrée en vigueur de l'article 88 de l'annexe 1 de la Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums, la disposition 13 du paragraphe 13.1(1) du Règlement est abrogée et remplacée par ce qui suit : (Voir : Règl. de l'Ont. 180/17, par. 17 (2))

- 13.** Tous les actes désignant un fondé de pouvoir liés à une assemblée des propriétaires qui sont remis à l'association avant l'assemblée, si les règlements administratifs l'exigent ou le permettent.
- 13.1** Les dossiers que l'association crée ou reçoit se rapportant à l'installation d'un système de recharge des véhicules électriques réalisée conformément à l'article 24.3 ou aux articles 24.4 à 24.6.
14. Tous les actes désignant un fondé de pouvoir liés à une assemblée des propriétaires qui sont remis à l'association avant l'assemblée, si les règlements administratifs l'exigent ou le permettent.
15. Un dossier de tous les votes enregistrés visés au sous-alinéa 52 (1) b) (iii) de la Loi pour une assemblée des propriétaires qui sont exprimés lors de l'assemblée.
16. Une copie de toutes les conventions visées à la disposition 8 du paragraphe 55 (1) de la Loi qui ont expiré.
17. Une copie de toutes les polices d'assurance que l'association a souscrites et maintient en vigueur.

18. Une copie de toutes les polices d'assurance souscrites par l'association qui ont expiré.

19. Une copie de toutes les versions caviardées d'un dossier visé au paragraphe 55 (1) de la Loi ou aux dispositions 1 à 18 du présent paragraphe.

Méthode de conservation des dossiers

13.2 (1) Pour l'application du paragraphe 55 (2.1) de la Loi, une association conserve ses dossiers qui sont sous forme imprimée :

(a) soit dans une partie de la propriété que le conseil estime appropriée pour l'entreposage des dossiers; ou

(b) soit à un endroit qui ne fait pas partie de la propriété et que le conseil estime répondre aux exigences suivantes :

(i) il permet à l'association d'exercer les fonctions que lui attribuent l'article 55 de la Loi et le présent règlement à l'égard des dossiers,

(ii) il est approprié pour l'entreposage des dossiers,

(iii) il s'agit d'un lieu d'affaires en Ontario du fournisseur de services de gestion de condominiums ou du gestionnaire de condominiums, le cas échéant, avec lequel l'association a conclu une convention pour recevoir des services de gestion de condominiums ou d'un endroit raisonnablement proche de la propriété. Règl. de l'Ont. 180/17, par. 17 (1)

(2) Pour l'application du paragraphe 55 (2.1) de la Loi, une association conserve ses dossiers qui sont sous forme électronique en les inscrivant ou en les enregistrant à l'aide d'un procédé électronique de traitement des données ou de stockage de l'information qui :

(a) peut reproduire les renseignements requis tirés des dossiers sous une forme exacte et compréhensible dans un délai qui est raisonnable et qui est conforme aux exigences de l'article 55 de la Loi et du présent règlement à l'égard des dossiers;

(b) comporte un mot de passe ou d'autres modes de protection raisonnables contre tout accès non autorisé;

(c) sauvegarde automatiquement les fichiers sur un système de secours et permet de récupérer les fichiers ainsi sauvegardés ou offre une autre forme de protection raisonnable contre la perte, l'endommagement ou l'inaccessibilité des renseignements. Règl. de l'Ont. 180/17, par. 17 (1)

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