



# Inspections de l'OORGC :

Guide de supervision des titulaires de permis restreint  
et de vérification de la détention des permis appropriés  
par le personnel des entreprises fournisseurs

**Octobre 2023**

---

**CMRAO**

Office ontarien de réglementation  
de la gestion des condominiums

# Inspections de l'OORGC :

Guide de supervision des titulaires de permis restreint  
et de vérification de la détention des permis appropriés  
par le personnel des entreprises fournisseurs

## Contenu

<b>Vue d'ensemble</b> .....	<b>3</b>
<b>À propos de ce type d'inspection</b> .....	<b>5</b>
<b>Questionnaires</b> .....	<b>7</b>
Vérifier que les employés détiennent les permis appropriés .....	7
Superviser les titulaires de permis restreint .....	8
<b>Dossiers à soumettre à l'inspecteur</b> .....	<b>10</b>
<b>Vérification ponctuelle</b> .....	<b>11</b>
<b>Annexe : sélection d'extraits de lois et de règlements</b> .....	<b>12</b>

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 et des entreprises fournisseurs de services de gestion agréés (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.

La LSGC définit les services de gestion de condominiums comme l'un des services suivants, fournis à une association condominiale ou en son nom :

1. Collecte ou retenue des contributions aux dépenses communes ou d'autres montants perçus par l'association ou lui étant dus.
2. Exercice de pouvoirs et de fonctions délégués de l'association condominiale ou de son conseil d'administration, dont :
  - i. les paiements à des tiers au nom de l'association;
  - ii. la négociation ou la conclusion d'accords au nom de l'association;
  - iii. la supervision d'employés ou d'entrepreneurs embauchés par l'association.

L'[article 34 de la LSGC](#) impose l'obligation d'agrément par l'OORGC à toute personne qui fournit des services de gestion de condominiums.

Le [Règlement de l'Ontario 123/17](#) définit les différentes catégories de permis pour les gestionnaires de condominiums, dont le permis général et le permis restreint. L'article 8 décrit les conditions applicables au permis restreint.

Pour l'application du paragraphe 38 (1) de la Loi, les conditions suivantes sont prescrites à l'égard d'un permis restreint :

1. Le titulaire de permis ne peut fournir de services de gestion de condominiums que sous la supervision d'un titulaire de permis chargé de la supervision.
2. Sous réserve du paragraphe (2), le titulaire de permis ne doit pas conclure, proroger, renouveler ou résilier un contrat ou un autre accord pour le compte d'un client sans l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de la supervision mentionné à la disposition 1.
3. Sous réserve du paragraphe (2), le titulaire de permis ne doit pas engager des dépenses supérieures à 500 \$ sur les fonds du client, à l'exclusion du fonds de réserve, sans l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de la supervision mentionné à la disposition 1.
4. Le titulaire de permis ne doit pas, pour le compte d'un client, donner quoi que ce soit à un propriétaire ou à un créancier hypothécaire que le client est tenu de lui donner en application de la *Loi de 1998 sur les condominiums* sans l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de la supervision mentionné à la disposition 1.
5. Le titulaire de permis ne doit pas signer de certificats d'information en application de la *Loi de 1998 sur les condominiums* pour le compte d'un client.
6. Le titulaire de permis ne doit pas engager des dépenses sur le fonds de réserve d'un client, ni l'investir, ni en disposer d'une autre façon.

7. Le titulaire de permis ne peut pas être employé par plus d'un fournisseur de services de gestion de condominiums, à moins d'avoir obtenu le consentement, sous une forme ou d'une manière approuvée par le registrateur, de tous les fournisseurs qui l'emploient.
- (2) Le titulaire de permis peut faire ce qui est visé à la disposition 2 ou 3 du paragraphe (1) sans l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de la supervision mentionné à la disposition 1 de ce paragraphe si cela est nécessaire pour garantir la protection et la sécurité immédiates des personnes qui utilisent la propriété, au sens du paragraphe 1 (1) de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, à l'égard du client ou des biens éventuels du client ou pour empêcher que des dommages imminents soient causés à cette propriété ou à ces biens.
- (3) Si un fournisseur de services de gestion de condominiums conclut avec un client un contrat régissant les services de gestion de condominiums que le titulaire d'un permis restreint employé par le fournisseur fournira au client pour le compte du fournisseur :
  - (a) le présent article n'a pour effet d'autoriser le titulaire de permis à faire quoi que ce soit que le contrat lui interdit de faire;
  - (b) le contrat n'a pour effet d'autoriser le titulaire de permis à faire quoi que ce soit que le présent article lui interdit de faire.

L'OORGC mène des inspections auprès des fournisseurs de services de gestion de condominiums afin de s'assurer du respect de ces aspects de la LSGC et de ses règlements. Ces inspections examinent ainsi les politiques et les processus opérationnels des fournisseurs afin de garantir que :

1. tous les employés du fournisseur qui assurent des services de gestion de condominiums sont dûment agréés auprès de l'OORGC;
2. tous les titulaires de permis restreint employés par le fournisseur respectent les conditions de leur permis.



# À propos de ce type d'inspection

Ce document fournit aux entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums une vue d'ensemble de la procédure d'inspection de l'OORGC visant à assurer que le personnel dispose des permis appropriés et que les titulaires d'un permis restreint fournissent des services de gestion conformes aux conditions de leur permis. Ce document comprend plusieurs questionnaires que le fournisseur doit remplir. Le fournisseur est également tenu de fournir certains dossiers à l'inspecteur et de se soumettre à un entretien avec ce dernier.

Dans certains cas, l'inspecteur peut également s'entretenir avec les membres du conseil d'administration d'une association condominiale cliente.

Cette inspection consiste en partie à vérifier que le fournisseur a mis en place des procédures destinées à garantir que la totalité du personnel dispose des permis appropriés, conformément à la LSGC, et à garantir que tout titulaire de permis restreint employé par le fournisseur respecte les conditions de son permis. Le fournisseur doit être prêt à répondre aux questions se rapportant aux éléments suivants :

- les divers types d'employés et de services de l'organisation;
- la structure organisationnelle du fournisseur;
- les employés qui interagissent avec les propriétaires de condominiums, les résidents et les membres du conseil d'administration;
- la façon dont les titulaires de permis général assurent la supervision des titulaires de permis restreint;
- la participation du gestionnaire principal de condominiums dans la surveillance du travail des titulaires de permis chargés de la supervision et des titulaires de permis restreint.

Selon la taille du fournisseur, certains aspects de l'inspection standard peuvent être retirés de la portée. Par exemple, le fournisseur qui n'emploie que des titulaires de permis général peut n'être assujéti qu'aux aspects de l'inspection relatifs au fait d'assurer que le personnel dispose des permis appropriés.

Pour commencer l'inspection, l'OORGC contacte le gestionnaire principal de condominiums du fournisseur en lui envoyant un avis d'inspection et en organisant une réunion entre le fournisseur, l'OORGC et l'inspecteur. L'avis d'inspection doit comprendre les détails relatifs au moment et à la durée prévus de l'inspection. Le fournisseur est invité à désigner une personne-ressource pour la durée de l'inspection. La réunion porte sur la procédure d'inspection et donne au fournisseur l'occasion de poser des questions.

Après la réunion initiale, l'inspecteur contacte la personne-ressource désignée par le fournisseur et lui remet une copie à remplir des questionnaires 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 qui pourrait apporter sa contribution lors de l'entretien. Cet entretien peut se dérouler de façon virtuelle ou en personne. **Le fournisseur doit remplir les questionnaires et les soumettre à l'inspecteur avant l'entretien avec ce dernier.** Au cours de l'entretien, le fournisseur se verra poser des questions de suivi relatives aux réponses fournies dans le questionnaire.

## 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.
5. Le fournisseur renvoie les formulaires à l'inspecteur.
6. Pendant son entretien avec le fournisseur, l'inspecteur lui demande de clarifier les réponses fournies dans les questionnaires.
7. L'inspecteur soumet son rapport d'inspection à l'OORGC.
8. L'OORGC examine le rapport de l'inspecteur et produit une synthèse de ses conclusions et recommandations.
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.

L'OORGC réalise également un examen de suivi afin de vérifier que les recommandations ont bien été mises en œuvre. Cet examen est réalisé à un moment qui varie en fonction de la nature des recommandations; il est toutefois habituellement réalisé de 6 à 12 mois après que l'OORGC ait soumis ses conclusions et recommandations au fournisseur.

# Questionnaires

Veillez remplir les questionnaires suivants, qui se rapportent aux diverses dispositions de la LSGC.

## Vérifier que les employés détiennent les permis appropriés

Pour chacune des questions ci-dessous, veuillez inclure les postes concernés par chaque processus (par exemple, gestionnaire de condominiums, directeur régional, administrateur de site, personnel comptable). Si vous disposez de guides de processus, de procédures opérationnelles normalisées, de politiques ou d'autres documents décrivant ces processus, veuillez les joindre aux réponses à soumettre à l'inspecteur.

1. Veuillez décrire les processus du fournisseur relatifs à la collecte ou à la retenue des contributions aux dépenses communes ou à d'autres montants perçus par ses clients ou lui étant dus.

2. Veuillez décrire les processus du fournisseur relatifs aux paiements à des tiers pour le compte d'un client.

3. Veuillez décrire les processus du fournisseur relatifs à la négociation ou à la conclusion d'accords pour le compte d'un client.

4. Veuillez décrire les processus du fournisseur relatifs à la supervision d'employés ou d'entrepreneurs embauchés par un client.

## Superviser les titulaires de permis restreint

Pour chacune des questions ci-dessous, veuillez inclure les postes concernés par chaque processus (par exemple, gestionnaire de condominiums, directeur régional, administrateur de site, personnel comptable).

Si vous disposez de guides de processus, de procédures opérationnelles normalisées, de politiques ou d'autres documents décrivant ces processus, veuillez les joindre aux réponses à soumettre à l'inspecteur.

1. Veuillez décrire les processus mis en place par le fournisseur en vue de garantir que tous les titulaires de permis restreint qui sont à son emploi sont supervisés par un titulaire de permis général.

2. Le fournisseur permet-il aux titulaires de permis restreint de conclure, proroger, renouveler ou résilier des contrats ou d'autres accords pour le compte d'un client? Dans l'affirmative, quels sont les processus mis en place en vue de garantir que les titulaires de permis restreint obtiennent l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de leur supervision?<sup>1</sup>

3. Quelle est la limite des dépenses des titulaires de permis restreint employés par le fournisseur? Quels sont les processus mis en place en vue de garantir que les titulaires de permis restreint obtiennent l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de leur supervision avant d'engager des dépenses de plus de 500 \$ des fonds du client?

4. Quel est le processus du fournisseur relatif à la remise d'avis, de documents ou d'autres éléments à un propriétaire ou à un créancier hypothécaire que le client est tenu de remettre à un propriétaire ou à un créancier hypothécaire en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*? Si l'un de ces éléments est remis par un titulaire de permis restreint, comment le fournisseur s'assure-t-il de l'obtention de l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de sa supervision?

<sup>1</sup> Remarque : le titulaire de permis peut faire ce qui est visé dans cette question sans l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de la supervision si cela est nécessaire pour garantir la protection et la sécurité immédiates des personnes qui utilisent la propriété, au sens du paragraphe 1 (1) de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, à l'égard du client ou des biens éventuels du client ou pour empêcher que des dommages imminents soient causés à cette propriété ou à ces biens.

**5. Comment le fournisseur s'assure-t-il que les titulaires de permis restreint ne signent pas de certificats d'information?**

**6. Comment le fournisseur s'assure-t-il que les titulaires de permis restreint n'engagent pas de dépenses sur le fonds de réserve d'un client, ni l'investissent, ni n'en disposent d'une autre façon?**

**7. Le fournisseur dispose-t-il de processus mis en place en vue de garantir que les titulaires de permis restreint ne sont pas employés par d'autres fournisseurs de services de gestion de condominiums, sauf sur approbation préalable du fournisseur?**

**8. Veuillez décrire le processus global du fournisseur pour superviser les titulaires de permis restreint. Veuillez inclure les éléments suivants dans votre réponse :**

- a. la fréquence de communication entre les titulaires de permis restreint et le titulaire de permis chargé de leur supervision (comme les réunions régulièrement prévues, les contrôles de leur superviseur, etc.);
- b. le nombre de titulaires de permis restreint qui sont sous la supervision d'un unique titulaire de permis général;
- c. la façon dont le fournisseur s'assure que les titulaires de permis chargés de la supervision s'investissent de façon active dans le travail des titulaires de permis restreint;
- d. toute démarche que le fournisseur entreprend pour superviser et aider les titulaires de permis restreint à répondre aux exigences en matière d'expérience de travail en vue de l'obtention d'un permis général.

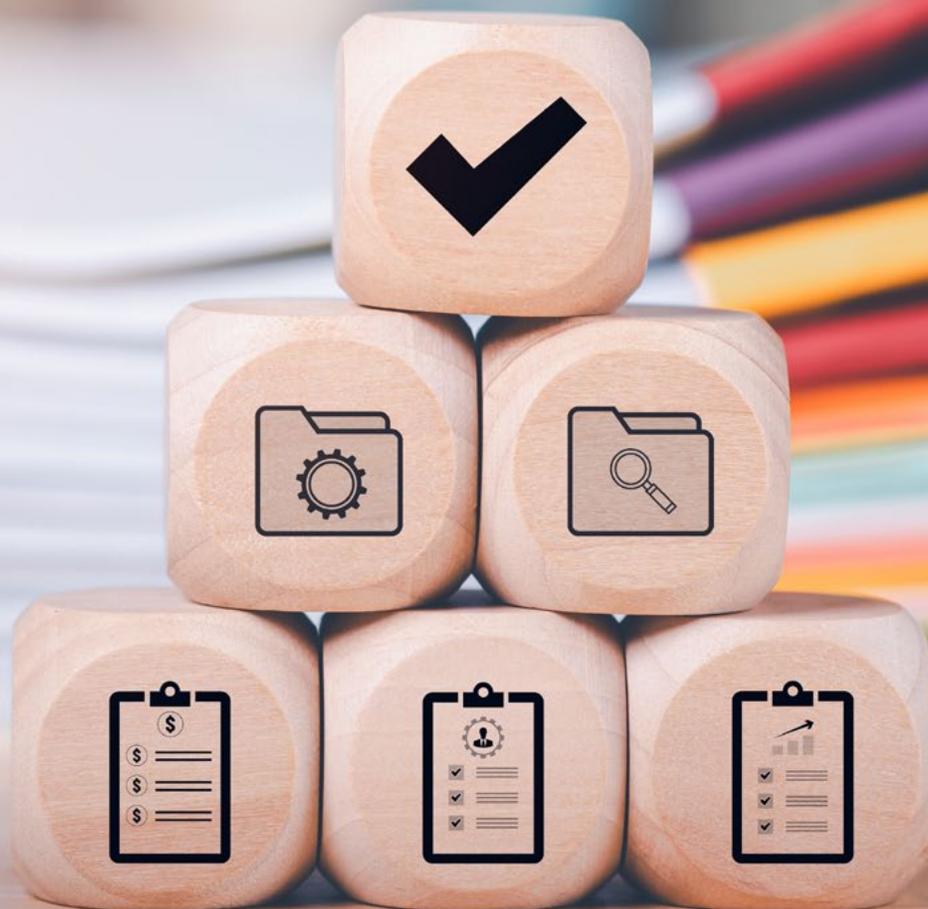
# Dossiers à soumettre à l'inspecteur

Veillez indiquer « **Oui** » ou « **Non** » dans la liste de vérification suivante et, le cas échéant, soumettre à l'inspecteur la copie des dossiers correspondants.

Dossier	Dossiers existants? (Oui/non)
Organigramme du fournisseur	
Descriptions de postes utilisées relativement aux titulaires de permis restreint employés par le fournisseur.  <b>Remarque</b> : les appellations d'emploi des titulaires de permis restreint peuvent varier (par exemple : gestionnaire de condominiums, gestionnaire de condominiums adjoint, administrateur de site). Veuillez soumettre les descriptions de postes occupés à l'heure actuelle par au moins un employé du fournisseur détenant un permis restreint.	
Descriptions de postes des employés (avec ou sans permis) du fournisseur qui interagissent directement avec les membres du conseil de condominiums.	
Descriptions de postes des employés (avec ou sans permis) du fournisseur qui interagissent directement avec les propriétaires de condominiums.	
Documents normalisés d'orientation/d'intégration des nouveaux employés.	
Politiques, matériel de formation, procédures opérationnelles normalisées et autres documents se rapportant aux conditions des titulaires de permis restreint.	

# Vérification ponctuelle

L'OORGC peut, à sa discrétion exclusive, réaliser l'entretien des membres du conseil de l'un ou de plusieurs clients du fournisseur. L'OORGC peut également demander la copie des dossiers des clients, comme des procès-verbaux de réunions du conseil d'administration, des autorisations d'achat et des chèques signés, afin de vérifier les processus du fournisseur. Le fournisseur est tenu de fournir ces dossiers si l'inspecteur en fait la demande.



# Annexe : sélection d'extraits de lois et de règlements

## ***Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums***

### **Interprétation**

#### **1 (1) Dans la présente Loi,**

« Services de gestion de condominiums » s'entend de l'un des services suivants, fournis à une association condominiale ou en son nom :

1. Collecte ou retenue des contributions aux dépenses communes ou d'autres montants perçus par l'association ou lui étant dus.
2. Exercice de pouvoirs et de fonctions délégués de l'association condominiale ou de son conseil d'administration, dont :
  - i. les paiements à des tiers au nom de l'association;
  - ii. la négociation ou la conclusion d'accords au nom de l'association;
  - iii. la supervision d'employés ou d'entrepreneurs embauchés par l'association.

### **Interdiction : services de gestion de condominiums**

34 (1) Nul ne doit fournir des services de gestion de condominiums à moins d'être agréé comme fournisseur de services de gestion de condominiums ou gestionnaire de condominiums.

### **Personnes non agréées**

- (2) Nul ne doit, sans être agréé comme fournisseur de services de gestion de condominiums ou gestionnaire de condominiums :
- (a) directement ou indirectement, se faire passer respectivement pour un fournisseur de services de gestion de condominiums ou un gestionnaire de condominiums;
  - (b) exercer les fonctions d'un fournisseur de services de gestion de condominiums ou d'un gestionnaire de condominiums.

## **Règlement de l'Ontario 123/17**

### **Conditions applicables aux permis**

8. (1) Pour l'application du paragraphe 38 (1) de la Loi, les conditions suivantes sont prescrites à l'égard d'un permis restreint :
1. Le titulaire de permis ne peut fournir de services de gestion de condominiums que sous la supervision d'un titulaire de permis chargé de la supervision.
  2. Sous réserve du paragraphe (2), le titulaire de permis ne doit pas conclure, proroger, renouveler ou résilier un contrat ou un autre accord pour le compte d'un client sans l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de la supervision mentionné à la disposition 1.
  3. Sous réserve du paragraphe (2), le titulaire de permis ne doit pas engager des dépenses supérieures à 500 \$ sur les fonds du client, à l'exclusion du fonds de réserve, sans l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de la supervision mentionné à la disposition 1.

4. Le titulaire de permis ne doit pas, pour le compte d'un client, donner quoi que ce soit à un propriétaire ou à un créancier hypothécaire que le client est tenu de lui donner en application de la *Loi de 1998 sur les condominiums* sans l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de la supervision mentionné à la disposition 1.
  5. Le titulaire de permis ne doit pas signer de certificats d'information en application de la *Loi de 1998 sur les condominiums* pour le compte d'un client.
  6. Le titulaire de permis ne doit pas engager des dépenses sur le fonds de réserve d'un client, ni l'investir, ni en disposer d'une autre façon.
  7. Le titulaire de permis ne peut pas être employé par plus d'un fournisseur de services de gestion de condominiums, à moins d'avoir obtenu le consentement, sous une forme ou d'une manière approuvée par le registrateur, de tous les fournisseurs qui l'emploient.
- (2) Le titulaire de permis peut faire ce qui est visé à la disposition 2 ou 3 du paragraphe (1) sans l'approbation préalable du titulaire de permis chargé de la supervision mentionné à la disposition 1 de ce paragraphe si cela est nécessaire pour garantir la protection et la sécurité immédiates des personnes qui utilisent la propriété, au sens du paragraphe 1 (1) de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, à l'égard du client ou des biens éventuels du client ou pour empêcher que des dommages imminents soient causés à cette propriété ou à ces biens.
- (3) Si un fournisseur de services de gestion de condominiums conclut avec un client un contrat régissant les services de gestion de condominiums que le titulaire d'un permis restreint employé par le fournisseur fournira au client pour le compte du fournisseur :
- (a) le présent article n'a pour effet d'autoriser le titulaire de permis à faire quoi que ce soit que le contrat lui interdit de faire;
  - (b) le contrat n'a pour effet d'autoriser le titulaire de permis à faire quoi que ce soit que le présent article lui interdit de faire.

### **Exigences : demande de permis**

11. (1) Pour l'application des paragraphes 37 (1) et 40 (1) de la Loi, les exigences suivantes sont prescrites à l'égard du demandeur d'un permis général, sous réserve des paragraphes (2) à (5) du présent article;
- (4) Pour l'application de la disposition 3 du paragraphe (1), le demandeur doit avoir réalisé les activités suivantes :
  - (a) planification et participation aux réunions du conseil d'administration d'un client;
  - (b) planification et participation aux assemblées de propriétaires, dont au moins une assemblée générale annuelle au sens de la *Loi de 1998 sur les condominiums*;
  - (c) participation à l'élaboration d'un budget pour une association condominiale, et présentation au conseil d'administration d'un client;
  - (d) interprétation d'états financiers préparés en vertu de l'article 66 de la *Loi de 1998 sur les condominiums* pour un client, et présentation au conseil d'administration du client;
  - (e) préparation et présentation de rapports au conseil d'administration d'un client;
  - (f) supervision de l'entretien ou de la réparation de parties privatives et communes au sens de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, ou de biens du client, le cas échéant.



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](http://www.cmrao.ca)



[info@cmrao.ca](mailto: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