

## **CODE DE DÉONTOLOGIE : PRÉVENTION DE LA PRATIQUE SANS PERMIS**

**00:07** Les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs détenant un permis de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) ont l'obligation de favoriser et de protéger l'intérêt véritable de leurs clients.

**00:29** Les gestionnaires de condominiums ont de nombreuses responsabilités et obligations importantes prévues par la Loi sur les services de gestion de condominiums (ou LSGC).

**00:41** Les gestionnaires de condominiums sont tenus d'agir de manière honnête et éthique, dans l'intérêt des associations condominiales clientes. À cette fin, le code de déontologie a été élaboré pour établir des pratiques exemplaires à suivre, régir le comportement des gestionnaires de condominiums et favoriser le professionnalisme, la fiabilité et la qualité du service.

**01:04** Toute entreprise de gestion de condominiums agréée doit désigner une personne pour agir en tant que gestionnaire principal de condominiums (ou GPC). Le ou la GPC, qui doit être titulaire d'un permis général, veille à ce que l'entreprise fournisseur se conforme à la LSGC, y compris au code de déontologie.

**01:24** Imaginez une petite entreprise de gestion immobilière bien établie qui gère actuellement des immeubles d'appartements et qui souhaite incorporer les condominiums à ses activités.

**01:35** Le propriétaire de l'entreprise, en consultant le site Web de l'OORGC, constate qu'il devra embaucher un titulaire de permis général pour agir en tant que gestionnaire principal de condominiums avant de pouvoir présenter une demande de permis de fournisseur de services de gestion de condominiums.

**01:54** L'entreprise fait alors appel à un gestionnaire de condominiums expérimenté, titulaire d'un permis général, qui accepte de jouer le rôle de GPC et aide l'entreprise à mettre en place de nouvelles procédures opérationnelles pour la gestion des condominiums. Une fois le permis de fournisseur délivré, l'entreprise obtient son premier client en gestion de condominiums.

**02:16** Au début, les choses semblent bien se passer, mais le titulaire de permis général remarque que le propriétaire de l'entreprise est très impliqué dans les activités de tous les jours.

**02:29** Un jour, le titulaire de permis général reçoit un fil de discussion par courriel incluant la présidente du conseil d'administration de l'association condominiale, dans lequel le propriétaire de l'entreprise



**Address:** P.O. Box 48087 RPO Davisville Toronto, ON M4S 3C6



**Phone:** 1-866-888-5426



**Website:** [www.cmrao.ca](http://www.cmrao.ca)

recommande un nouveau paysagiste et se présente comme « gestionnaire immobilier ». La présidente du conseil d'administration note qu'elle est généralement satisfaite du travail de son paysagiste actuel et demande au titulaire de permis général ce qu'il en pense.

**02:58** Laquelle des mesures suivantes serait appropriée pour le titulaire de permis général, qui joue également le rôle de gestionnaire principal de condominiums de l'entreprise?

**03:09** A. Le patron, c'est le propriétaire de l'entreprise. Le GPC doit l'appuyer et accepter sa recommandation.

**03:16** B. Dire à la présidente du conseil d'administration qu'il serait préférable de discuter de l'embauche d'un nouveau paysagiste lors de la prochaine réunion du conseil, sans plus.

**03:28** C. Indiquer à la présidente du conseil que si elle est satisfaite des services de son fournisseur actuel, aucun changement n'est nécessaire.

**03:36** D. Acheminer le courriel au propriétaire de l'entreprise, en exprimant votre préoccupation quant au fait qu'il a recommandé un nouveau paysagiste à l'insu du GPC (vous), et lui suggérer d'éviter d'utiliser le titre de « gestionnaire immobilier » avec les clients du secteur condominial.

**03:55** La bonne réponse est D.

**03:57** Le gestionnaire principal de condominiums doit veiller au respect de la LSGC par l'entreprise. Il s'agit notamment de vérifier que seules des personnes agréées fournissent des services de gestion de condominiums au nom de l'entreprise fournisseur.

**04:13** L'utilisation du titre de « gestionnaire immobilier » dans un tel contexte induirait les gens en erreur quant aux responsabilités de la personne. Au minimum, le titulaire de permis général doit faire part de ses préoccupations au propriétaire de l'entreprise par écrit.

**04:29** Il existe certaines mesures supplémentaires qu'un titulaire de permis général agissant comme GPC doit prendre dans de telles circonstances.

**04:38** Il peut s'agir d'un simple malentendu, ou de quelque chose de plus grave. Après avoir entendu la version du propriétaire de l'entreprise, le titulaire de permis général doit soulever la question auprès du conseil d'administration de l'association condominiale.

**04:56** En vertu du code de déontologie, les gestionnaires de condominiums doivent déployer tous les efforts possibles pour éviter les erreurs et les fausses déclarations, et ne commettre aucun acte ou aucune omission qui pourrait raisonnablement être considéré comme non professionnel.

**05:14** Si la situation ne s'améliore pas, le titulaire de permis général devra réévaluer son engagement auprès de cette entreprise et envisager de faire part de ses préoccupations à l'OORGC.

**05:27** Les gestionnaires principaux de condominiums jouent un rôle important en veillant à ce que les entreprises de services de gestion se conforment à la LSGC, y compris au code de déontologie. De plus, lorsqu'une entreprise fournisseur ne respecte pas les règles, le gestionnaire principal de condominiums peut être tenu pour responsable, au même titre que l'entreprise.

**05:49** 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.

**06:00** L'OORGC offre des outils utiles et de précieux renseignements pour aider les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs à comprendre toutes les lois et exigences pertinentes.

**06:12** Pour en savoir plus sur le code de déontologie, rendez-vous à l'adresse [cmrao.ca](http://cmrao.ca).