



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

2017-2018

RAPPORT ANNUEL



Respecter les normes. Établir la confiance. Bâtir l'assurance.

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) a été créé par une législation provinciale (*Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*), à la suite d'un vaste examen de 18 mois de la *Loi sur les condominiums de l'Ontario*. Il est entré en fonction le 1^{er} novembre 2017. En tant qu'organisme de réglementation assurant la surveillance du secteur de la gestion des condominiums, l'OORGC contribue à la protection des consommateurs dans une industrie des condominiums en croissance rapide en Ontario.

La réglementation par l'OORGC signifie que les gestionnaires de condominiums et les sociétés de gestion de condominiums devront obtenir une licence, respecter les exigences minimales de formation et d'expérience et se conformer à un Code de déontologie.

L'OORGC est tenu de faire rapport de ses activités au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario (MSGSC).

Table des matières

2017-2018 : L'année en chiffres	1
Message du président du conseil	2
Message du directeur général et registrateur	3
Contexte	4
Protection des consommateurs	6
Gouvernance de l'organisme	7
Biographies des administrateurs du conseil	9
Structure de l'organisme	10
Infrastructure de la TI	11
Octroi de licence	12
Législation, règlements et politiques	14
Code de déontologie et plaintes	15
Engagement des intervenants	16
Mesures de l'incidence de notre sensibilisation du public	17
Centre de soutien à la clientèle	17
Services en français	18
Mesures de rendement	18
Déclaration et analyse de la direction	20
États financiers vérifiés	22

2017-2018 : L'année en chiffres



3 104

demandes de licence reçues
au 31 mars 2018



128

personnes inscrites au
premier webinaire sur
l'obtention de licences
de l'OORGC



656

abonnés sur les médias
sociaux



514

requêtes par courriel reçues



3 183

appels entrants répondus

De ceux-ci :

2 523

demandes de renseigne-
ments sur l'OORGC et
plaintes

600

demandes de renseigne-
ments sur les licences



317

plaintes reçues



14

activités d'intervenants
auxquelles a participé
l'OORGC



Toutes les données couvrent la période du 1^{er} novembre 2017 au 31 mars 2018

Message du président du conseil

Notre parcours a débuté au moment où la nouvelle législation, *la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, est entrée en vigueur et que nos premiers accords avec la province ont été signés. Dans l'intérêt de protéger les consommateurs de condominiums de partout en province, deux organismes d'application ont été créés : l'OORGC, avec le mandat d'assurer la surveillance des gestionnaires de condominiums et des sociétés de gestion de condominiums et l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC), dédié à fournir des services et des ressources pour appuyer les communautés condominiales. Depuis sa création en 2017, l'OORGC et l'OOSC ont fonctionné selon un modèle de partage de services afin d'atteindre des efficacités financières et opérationnelles. Bien que nous ayons des liens par notre ADN et que nous nous sommes développés ensemble avec des objectifs de protection des consommateurs harmonisés, nous fonctionnons comme des entités complètement distinctes.

Les organismes de réglementation obtiennent leur pouvoir grâce à la législation, en prévision que leur mandat suscite des changements. En raison de leur nature, les organismes de réglementation sont par conséquent redevables auprès du gouvernement, mais aussi auprès du public et des personnes qu'ils embauchent. Même s'il est encore tôt, nous avons déjà commencé à constater la valeur que l'OORGC apporte au secteur. Notre surveillance rehausse la prestation des services de gestion de condominiums responsables en Ontario et apporte du professionnalisme au secteur.

Comme le mentionne le présent rapport, au cours des deux dernières années, notre travail a consisté à l'établissement, dès le début, de liens avec les principaux groupes d'intervenants. Les organismes peuvent s'épanouir en s'engageant vraiment avec leurs intervenants. L'OORGC a favorisé des relations de travail positives avec les partenaires de l'industrie et les intervenants, et continuera de le faire, afin qu'ils puissent partager des renseignements, recevoir directement de la rétroaction et écouter les problèmes et les préoccupations soulevés par le secteur. Nous avons participé à de nombreuses activités des principaux intervenants tout au long de l'année et nous continuerons à le faire dans le futur.

Je suis fier des réalisations que nous avons accomplies à ce jour. La transition très rapide à partir d'une philosophie de démarrage à l'étape de stabilité n'est pas une tâche facile et la réussite d'un organisme repose sur une petite équipe, mais dédiée, qui exécute notre mandat de base, tout en maintenant des normes de services très professionnelles.

La réglementation du secteur des condominiums est désormais une réalité en Ontario. Cependant, il reste encore beaucoup à faire. Les assises sont posées, mais il est temps de les renforcer et de veiller à ce que l'OORGC devienne un organisme de réglementation moderne. Même si nous avons beaucoup accompli pendant notre première année de fonctionnement, il faudra bien plus pour atteindre la maturité en tant qu'organisme, mais j'ai le plaisir de vous annoncer que nous sommes présentement sur la bonne voie.



Aubrey LeBlanc
Président du conseil



Message du directeur général et registrateur

L'OORGC a été créé par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario (MSGSC) dans l'intérêt de protéger les consommateurs. En posant un regard sur la première année de fonctionnement de l'OORGC en tant qu'organisme de réglementation délégué, j'ai le plaisir d'annoncer que nous avons fait la différence et rempli notre mandat de surveiller le secteur de la gestion des condominiums.

Le rapport annuel 2017-2018 relate les avancées dans de nombreux domaines importants, même si nous sommes officiellement ouverts que depuis cinq mois. Grâce à une réglementation efficace et à l'octroi uniformisé des licences, l'OORGC renforce la profession de gestion des condominiums et donne confiance aux propriétaires de condominiums envers les personnes et entreprises qui gèrent leur important investissement.

L'OORGC s'est engagé à une réglementation traditionnelle; à cet égard, nous devons nous assurer de la conformité et de l'application. Ceci étant dit, nous nous efforçons d'être un organisme de réglementation moderne et, de ce fait, nous :

- Nous reposons sur des données et de la recherche pour prendre des décisions éclairées
- Demeurons adaptables, souples et responsables, aussi bien que justes, cohérents et transparents
- Demandons conseil et acceptons les précieux commentaires du secteur
- Participons avec les intervenants, en particulier lors de l'élaboration de ressources pour nos détenteurs de licence
- Adoptons des outils et la technologie pour établir un lien en ligne avec les gens, où sont menées nos activités quotidiennes

La technologie est au cœur du concept de réglementation moderne, ce qui joue un rôle important dans la prestation de tous les services de l'OORGC. En 2017, l'OORGC a mis en place avec succès son système de technologie de l'information dématérialisée (cloud). Dans le vrai sens du mot, nous sommes un organisme de réglementation qui fonctionne dans un milieu sans papier. Avec notre site Web comme carrefour central, les fournisseurs de services de gestion de condominiums peuvent accéder à un éventail de ressources, se connecter à leurs comptes individuels et entrer sur la passerelle de paiement sécurisé, tout cela dans des transactions fluides.

À mesure que nous progressons en tant qu'organisme, nous avons des bases solides pour poursuivre dans cette voie. Nous miserons sur cet élan pour la prochaine phase de licences et travaillerons à accroître la sensibilisation du public au service de réglementation que nous offrons. Les condominiums représentent un petit secteur, mais en croissance, et si on se fie à notre première année de fonctionnement, l'OORGC est bien préparé pour les défis et les occasions à venir.



Ali Arlani
Directeur général et registrateur



Contexte

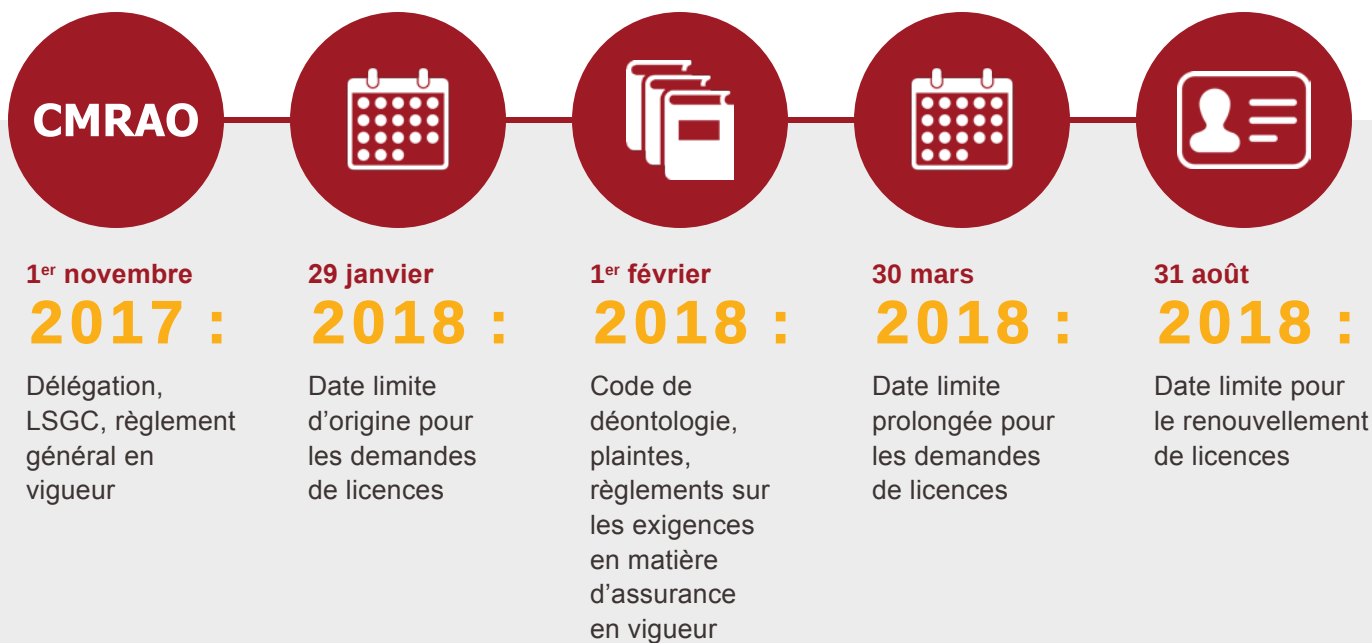
L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) est un nouvel organisme d'application créé en 2017 à la suite d'un examen approfondi de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, effectué par le gouvernement en 2012.



Le processus de participation publique, qui a duré 18 mois, s'est traduit par plus de 2 000 mémoires et plus de 200 recommandations, y compris des demandes pour renforcer la protection des consommateurs et pour appuyer les besoins des propriétaires de condominiums actuels et futurs. L'examen a impliqué les propriétaires de condominiums, les résidents, les promoteurs, les gestionnaires et d'autres experts et comprenait des recommandations pour établir des exigences minimales visant la mise en place d'une entreprise de services de gestion de condominiums, œuvrant à titre de gestionnaire de condominiums. La province a été fortement encouragée à fixer des normes claires et obligatoires afin d'assurer un niveau raisonnable de compétences et d'intégrité.

Faits saillants sur les condominiums en Ontario (2017-2018)





Qui sommes-nous?

L'OORGC a pour mandat d'offrir la protection des consommateurs aux Ontariennes et Ontariens, comme précisé dans la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC) en établissant des normes et en appliquant les licences obligatoires pour les gestionnaires de condominiums et les entreprises de gestion de condominiums.

Ce que nous faisons

L'OORGC établit la confiance dans les services de gestion de condominiums et protège les communautés de condominiums par :

- L'administration d'un système d'octroi de licences obligatoires pour tous les gestionnaires de condominiums et les fournisseurs de services de gestion et en s'assurant que seules les personnes qualifiées, ayant reçu une formation et une éducation appropriées, détiennent une licence.
- Le maintien d'une liste en ligne des gestionnaires de condominiums et des fournisseurs de services de gestion titulaires de licence. Ce registre public présente des renseignements sur les titulaires de licences, y compris les détails se rapportant aux suspensions, aux révocations ou aux mesures disciplinaires prises contre un titulaire de licence.
- La promotion et le respect de la LSGC, des exigences en matière de licence et du Code de déontologie.
- Le traitement des plaintes concernant les titulaires de licence en effectuant des inspections et (ou) des enquêtes, en aidant à résoudre les problèmes, en tenant des audiences disciplinaires et en prenant des mesures correctives.
- L'établissement d'exigences en matière d'éducation et de formation pour les gestionnaires de condominiums (actuellement fixées par le MSGSC).
- La promotion du nouveau système de réglementation de la gestion des condominiums.

Protection des consommateurs

L'OORGC a été créé dans le cadre de la mise en œuvre, par le gouvernement de l'Ontario, de la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums*.



Licence obligatoire

Administrer un système de licence obligatoire pour tous les gestionnaires et fournisseurs de services de gestion de condominiums et s'assurer que seules des personnes qualifiées ayant la formation et l'éducation appropriées détiennent une licence.



Registre public

Maintenir un registre en ligne des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums titulaires de licence. Le registre public sera lancé vers la fin du printemps 2018 et donnera les renseignements concernant les titulaires de licence, y compris les conditions, suspensions, révocations ou mesures disciplinaires.



Application des règlements

Promouvoir et appliquer la conformité avec la LSGC et ses règlements, les exigences de licence et le Code de déontologie.



Processus de plainte

Traiter les plaintes concernant les titulaires de licence en menant des inspections ou des enquêtes, aider à la résolution des problèmes, tenir des audiences disciplinaires et prendre des mesures correctives.



Normes minimales d'éducation

Fixer les exigences en matière de formation et d'éducation pour les gestionnaires de condominiums (déterminées actuellement par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario).



Sensibilisation

Promouvoir le système de réglementation.

Gouvernance de l'organisme

L'OORGC est une société autofinancée à but non lucratif régie par un conseil d'administration indépendant et redevable auprès du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario (MSGSC).



Le conseil d'administration est chargé d'assurer l'orientation et la supervision de l'OORGC et de veiller à ce que l'organisme respecte ses obligations en vertu de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, de la *Loi sur les personnes morales*, des règlements administratifs de l'OORGC et de l'accord d'application avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario.

Compétences

L'OORGC est régi par un conseil d'administration diversifié. Les administrateurs apportent une vaste expérience et des compétences dans le domaine de la gestion de condominiums, de la gouvernance d'organisme d'application, de la politique publique, du droit commercial et des communications.

Processus d'élection et de nomination

Le ministre peut nommer un nombre minoritaire d'administrateurs au conseil d'administration de l'OORGC. Au 31 mars 2018, un administrateur seulement a été nommé par le ministre. Le mandat des administrateurs est échelonné et ils peuvent siéger seulement jusqu'à un maximum de six années consécutives.

Qualifications des administrateurs

En choisissant les nouveaux membres, l'OORGC identifie les compétences des administrateurs en poste et accorde une attention toute spéciale au repérage et à combler les lacunes en matière de compétences dans le but de combler la pénurie de compétences et d'expérience suivantes dans tout le conseil, autant que possible :

- Gouvernance et planification stratégique
- Gestion du secteur des condominiums
- Planification de la supervision financière et de la gestion des risques
- Diversité, inclusion et accessibilité
- Expérience dans le domaine des licences, de la réglementation et juridique
- Expérience dans le domaine du marketing et de l'innovation

Comités

En mars 2018, l'OORGC a créé un comité de nomination composé de deux administrateurs élus et d'un administrateur nommé dans le but de choisir et de recruter un nouvel administrateur afin de pourvoir un poste vacant au sein du conseil. Le comité s'est réuni à deux reprises pour élaborer un processus de sélection et pour évaluer les profils des candidats.

Code de déontologie

Le conseil a adopté et signé un code de déontologie qui a été affiché sur le [site Web](#) public de l'OORGC. Tous les administrateurs élus et nommés doivent signer et adhérer à ce code de déontologie.



Biographies des administrateurs du conseil



Aubrey LeBlanc, président | Aubrey LeBlanc possède une vaste expérience de direction, ayant siégé à différents conseils pour des associations du secteur de la construction. Il est directeur général de l'*Ontario Building Officials Association* et ancien directeur général et registrateur de *Tarion*. Il est vice-président de *Bereavement Authority of Ontario* et préside le Conseil des consommateurs et de l'intérêt public du Conseil canadien des normes. Il a fait partie du groupe d'experts chargé de l'examen de la *Loi sur les condominiums* et a été membre du Groupe de travail consultatif de l'Office de réglementation de la gestion des condominiums.



John Oakes, secrétaire et trésorier | John Oakes œuvre dans la gestion de condominiums depuis plus de quatre décennies. Il occupe le poste de président de *Crossbridge Condominium Services Limited* (anciennement Brookfield). Il donne le cours sur le droit des condominiums de l'*Association of Condominium Managers of Ontario* (ACMO) chez Crossbridge depuis 13 ans. Il a été membre du Groupe de travail consultatif de l'Office de réglementation de la gestion des condominiums et a pris part aux consultations techniques sur les fonds de réserve, l'assurance et l'octroi de licences, menées par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.



Joan Andrew, administratrice | Joan Andrew a œuvré dans le secteur public depuis plus de 30 ans, à titre de sous-ministre au ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de 2006 à 2009, après avoir travaillé comme sous-ministre adjointe au sein de divers ministères du gouvernement de l'Ontario. Joan a occupé le poste de haut fonctionnaire émérite en résidence à l'Université Ryerson de 2010 à 2015 et est à l'heure actuelle vice-présidente de la Commission des parcs du Niagara et siège au conseil d'administration du *Toronto Region Immigrant Employment Council*.



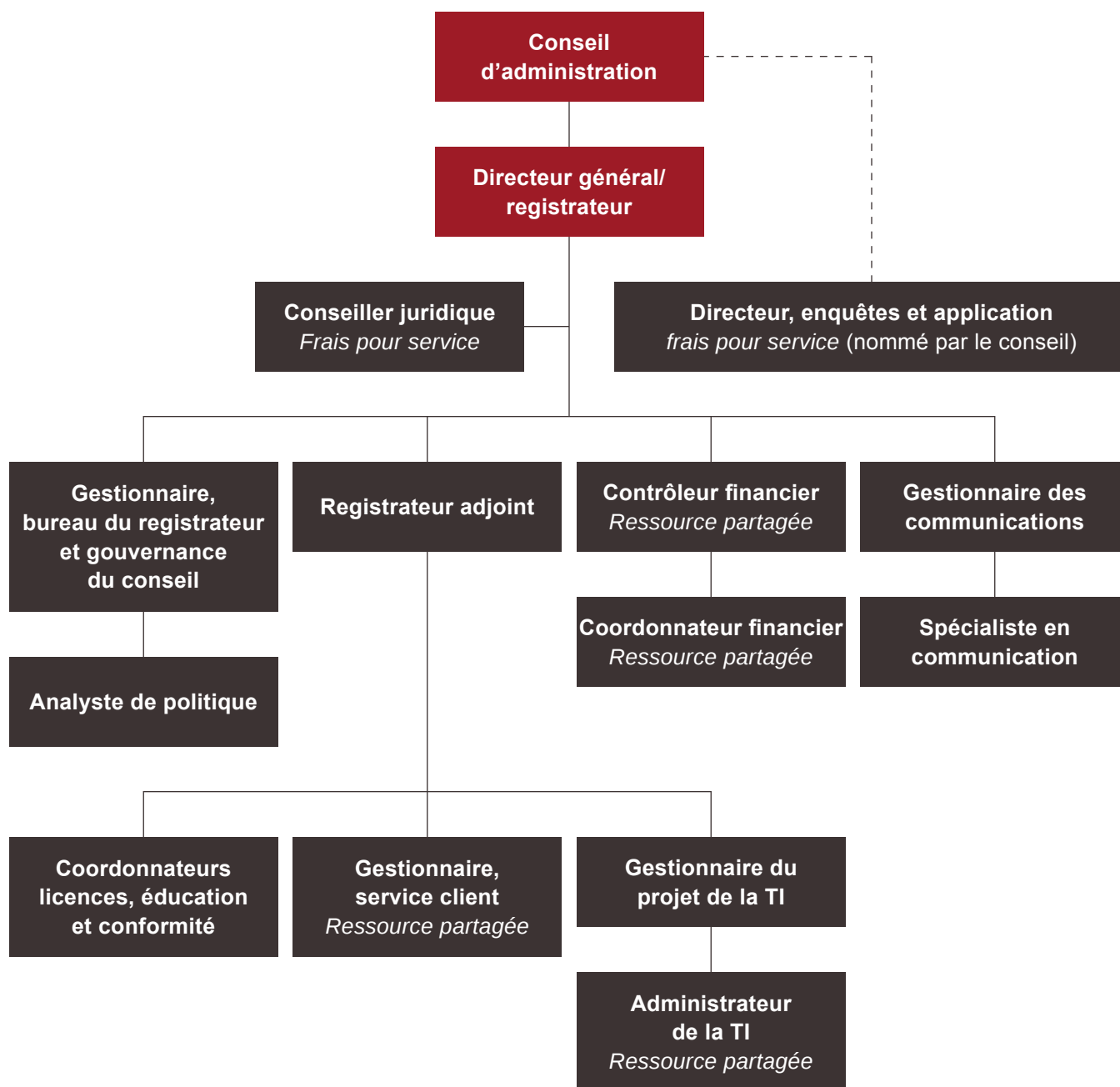
Gail Beggs, administratrice | Gail Beggs possède plus de 30 années d'expérience dans la fonction publique de l'Ontario. Elle a assumé les fonctions de sous-ministre de l'Environnement et des Richesses naturelles et de sous-ministre chargée du Secrétariat des affaires autochtones de l'Ontario. Elle siège actuellement au Conseil d'administration de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario de même qu'à celui de *Forests Ontario*. Elle est également membre du comité des relations gouvernementales du Service ontarien de la surdité. Elle a présidé le Groupe de travail consultatif de l'Office de réglementation de la gestion des condominiums.



Milton Chan, administrateur | Milton Chan est un avocat résidant à Toronto. Admis au Barreau de l'Ontario, il exerce actuellement en pratique privée au cabinet Hansell LLP. Par le passé, il a œuvré dans la fonction publique ontarienne en tant que conseiller pour divers représentants élus et a agi comme avocat plaçant en matière d'application à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), organisme qu'il a représenté dans le cadre de procédures réglementaires, civiles et d'appels devant divers tribunaux judiciaires et administratifs.

Structure de l'organisme

L'OORGC fonctionne avec un effectif réduit de personnel permanent et partage certaines des fonctions financières et de la TI avec l'Office ontarien du secteur des condominiums.



Infrastructure de la TI

Le recours aux technologies de l'information (TI) au sein du gouvernement et dans le secteur parapublic continue de croître de manière exponentielle. À titre de petit organisme de réglementation, l'usage efficient de la TI est essentiel à la réussite de l'OORGC. Dès le départ, l'OORGC a adopté un modèle de prestation de services électroniques pour l'ensemble des secteurs d'activités, avec tous les services disponibles sur notre site Web.

Bien que la configuration d'un système original de gestion des relations avec la clientèle (CRM) a été un long processus, il nous a donné l'occasion de mettre en œuvre une solution qui produit des données épurées et appuie l'efficacité des processus administratifs. Partir de zéro présente ses propres défis uniques, mais être dépourvu de processus dépassés et de systèmes désuets s'avère la vraie force de notre organisme.

Du traitement des demandes de licence jusqu'aux réponses aux demandes de renseignements généraux en passant par l'examen des plaintes, le traitement des paiements et la publication de renseignements dans notre registre public, notre système a été conçu et fabriqué pour soutenir une intégration transparente dans tous les secteurs de programme. La saisie des données est exécutée principalement par nos clients, ce qui permet au personnel d'accorder son attention là où cela s'avère nécessaire.

Notre recours à la technologie comme principal moyen de prestation de services veille au respect de la vie privée, nous aide à communiquer directement avec les titulaires de licence et fournit des renseignements à jour sur tous nos titulaires de licence dans un souci de protection du consommateur.

Les principaux éléments du modèle de prestation de services de l'OORGC comprennent :

Demandes de licence

- Formulaires électroniques de demande de licence
- Processus de système automatisé et de mise en file de services administratifs, ainsi que l'acheminement du travail pour l'examen et l'approbation des demandes
- Communication avec les demandeurs et les titulaires de licence directement par le CRM
- Paiements par l'entremise d'un portail sécurisé sur le Web
- Capacité de suivre les demandes incomplètes

Plaintes

- Formulaire de réception de plainte en ligne
- Mise en file de services administratifs et acheminement du travail
- Fonctions de classification et de distribution
- Communication avec les plaignants, les titulaires de licence et les autres parties directement par l'entremise du CRM

Registre public

- Recherche en ligne de titulaires de licence
- Intégration directe avec le système de licence
- Affichage de renseignements de base (nom, statut, numéro, etc.) et de renseignements et documents additionnels sur les titulaires de licence (par exemple, les décisions disciplinaires, les mesures contre un titulaire de licence, etc.)

Octroi de licence

L'OORGC a commencé à accepter les demandes de licences le 1^{er} novembre 2017. Toute personne offrant des services de gestion de condominiums en Ontario doit demander une licence.



L'OORGC a développé une ressource en langage clair qui interprète la LSGC et le règlement général. Le guide d'interprétation, **Ai-je besoin d'une licence? Interprétation de la définition de « prestation de services de gestion de condominiums »** aide les personnes œuvrant dans le secteur de la gestion des condominiums à savoir si elles ont besoin d'une licence pour poursuivre la prestation de services au sein du secteur.

L'OORGC émet quatre catégories de licences de gestionnaire de condominiums, chacune ayant des qualifications, des exigences relatives à la demande, des conditions et des obligations spécifiques :

- Licence générale – Pour les personnes ayant deux ans ou plus (2 920 heures) d'expérience en gestion de condominiums au cours des cinq années précédentes, en plus d'avoir satisfait aux exigences de formation nécessaire.
- Licence générale transitoire – Pour les personnes ayant deux ans ou plus (2 920 heures) d'expérience en gestion de condominiums au cours des cinq années précédentes avant le 1^{er} novembre 2017, qui n'ont pas satisfait aux exigences de formation pour une licence générale. La dernière journée pour demander une licence générale transitoire était le 30 mars 2018 et tous les titulaires de licence générale transitoire doivent satisfaire aux exigences de formation et progresser à la licence générale d'ici le 30 juin 2021.
- Licence restreinte – Pour les personnes ayant moins de deux ans d'expérience en gestion de condominiums au cours des cinq années précédentes ou pour les personnes ayant plus de deux ans d'expérience en gestion de condominiums qui ont accepté de travailler sous les conditions d'une licence restreinte.
- Licence de fournisseur de services de gestion de condominiums – Pour les entreprises qui fournissent des services de gestion de condominiums aux associations condominales.

Remarque : C'est la première année de fonctionnement de l'OORGC. Les rapports annuels futurs comprendront des rapports plus complets et une analyse du rendement des activités de fonctionnement de l'OORGC.

Exigences en matière de formation

Les exigences en matière de formation initiale pour les licences de gestionnaires de condominiums ont été définies dans le règlement et par la désignation du ministre. En général, les exigences pour une licence générale reposent sur les quatre cours suivants créés par l'*Association of Condominium Managers of Ontario* (ACMO) :

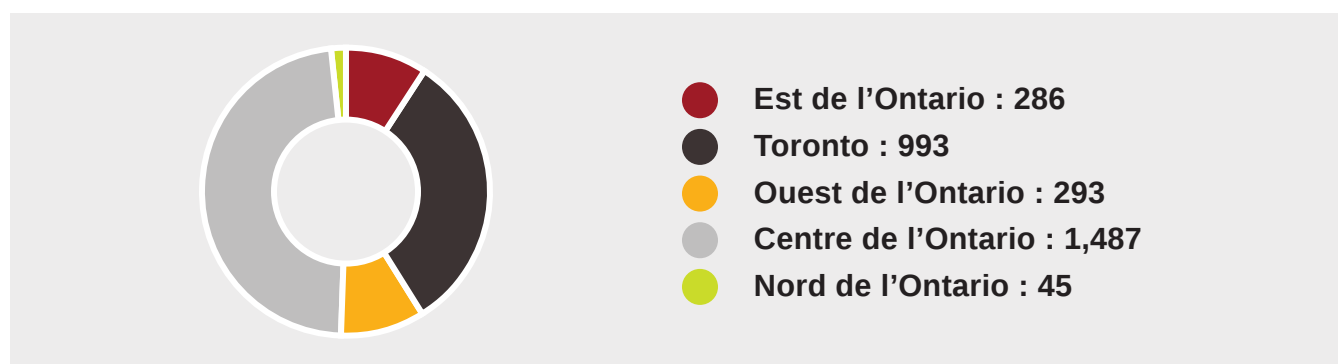
1. Droit des condominiums
2. Gestion d'installations techniques de bâtiment
3. Planification financière pour les gestionnaires de condominiums
4. Administration des condominiums et relations humaines

Licences émises (au 31 mars 2018)



Remarque : L'OORGC a reçu 3 104 demandes et émis 1 290 licences au 31 mars 2018.

Répartition régionale des demandes de licence à l'OORGC



Pour l'année d'exploitation 2017-2018, la date limite de demandes pour le premier cycle de licence était le 30 mars 2018. Les mesures de rendement liées au temps de traitement des demandes de licence seront communiquées en 2018-2019.

Législation, règlements et politiques

Législation et règlements

L'OORGC a été créé, dans l'intérêt public, pour accorder des licences et réglementer les professionnels de la gestion de condominiums par une législation provinciale.

La *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* et les Dispositions générales (Règl. de l'Ont. 123/17) stipulent les exigences et les obligations des titulaires de licence. Le 1^{er} février 2018, des règlements additionnels sont entrés en vigueur et tous les titulaires de licence de l'OORGC doivent y adhérer :

- Code de déontologie et comités de discipline et d'appels (Règl. de l'Ont. 3/18)
- Plaintes, assurances et autres exigences (Règl. de l'Ont. 4/18)

Gouvernance et politiques de l'organisme

L'OORGC a élaboré des politiques en matière de gouvernance efficace, de gestion financière, de ressources humaines, de gestion du rendement et de gestion de l'information.

L'OORGC a mis au point, à l'interne, une série de politiques d'application et d'inscription. Les politiques abordent l'inscription de licence et les processus de réception des demandes. L'OORGC a aussi élaboré des politiques en matière de santé et sécurité, une politique sur la violence et le harcèlement au travail et une politique sur les normes d'accessibilité.

Ces politiques sont affichées sur le [site Web](#) de l'OORGC.



Respect de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

En vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, l'OORGC prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

Au 31 mars 2018, tout le personnel de l'OORGC a reçu la formation sur l'accessibilité du service à la clientèle. L'OORGC a mis en place une politique sur la norme d'accessibilité intégrée et les dispositions sur l'accessibilité font partie de sa politique en matière de santé et sécurité et de sa politique sur les RH.

Code de déontologie et plaintes

L'OORGC œuvre dans l'intérêt du public pour bâtir la confiance dans les services de gestion des condominiums et pour protéger les communautés condominiales.

Code de déontologie

Le Code de déontologie fixe, sous forme de règlement, les obligations générales des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums. Depuis le 1^{er} février 2018, tous les titulaires de licence sont obligés de respecter le Code de déontologie élaboré et approuvé par le Ministère, en consultation avec les intervenants du public.

Le Code de déontologie définit les principes de bonne pratique, régit le comportement des gestionnaires de condominiums et encourage le professionnalisme, la fiabilité et la qualité du service. Les titulaires de licence ont l'obligation de protéger l'intérêt du public et de leurs clients.



Le délai de traitement initial d'une plainte est normalement dans les cinq jours.

Plaintes

Le traitement des plaintes constitue un élément important de la protection du public et de la promotion de l'éthique et de services de gestion de condominiums compétents en Ontario.

L'OORGC évalue les plaintes liées à la LSGC et à ses règlements, qui définissent aussi le processus de traitement des plaintes. Le personnel travaille avec le registrateur pour déterminer la meilleure mesure à prendre. Cela peut comprendre une médiation, un règlement, un avertissement, une formation ou une mesure contre la licence (par exemple, suspension, révocation ou ajout de conditions à la licence). Le registrateur peut aussi transférer une plainte au Comité de discipline, lequel déterminerait si un titulaire de licence a enfreint le Code de déontologie. Les décisions du Comité de discipline peuvent faire l'objet d'un appel auprès du Comité d'appel.

À ce jour, l'OORGC a accepté des plaintes par courriel, par lettre ou par téléphone. En avril 2018, l'OORGC a lancé son portail de plaintes en ligne de sorte que les personnes pourront soumettre des plaintes par l'entremise du site Web de l'OORGC.

Engagement des intervenants

Nos intervenants sont des personnes ou des groupes qui sont touchés, impliqués ou ont un intérêt dans les activités de l'OORGC, en particulier les conseils de condominiums, les gestionnaires de condominiums, les entreprises de fournisseurs de services de gestion de condominiums et les résidents des condominiums. Nous sommes activement à la recherche, et acceptons, des occasions d'engager et d'interagir directement avec nos titulaires de licence et les autres intervenants de l'industrie.

Avant le début de ses activités le 1^{er} novembre 2017, l'OORGC a créé un programme de sensibilisation des intervenants et un plan de communication pour orienter l'organisme. L'OORGC a également participé à diverses activités de l'industrie et a abordé les enjeux soumis directement par les intervenants.

L'OORGC comprend et valorise les rôles distincts des associations de l'industrie et des autres organisations partenaires, car nous travaillons ensemble à maintenir et à améliorer l'intégrité et les normes du secteur de la gestion des condominiums.



Mesures de l'incidence de notre sensibilisation du public

L'OORGC implique son auditoire en ligne en ayant recours à de multiples plateformes de médias sociaux. Notre site Web, www.cmrao.ca, héberge aussi plusieurs ressources, y compris un éventail de vidéos instructives et informatives.

222 850

pages consultées sur le site Web de l'OORGC



16

vidéos produites



12 622

visiteurs uniques au site de l'OORGC



1 700

visionnages de vidéo



Centre de soutien à la clientèle

Depuis que l'OORGC a démarré ses activités, notre volume d'appels est resté habituellement élevé et les niveaux de services ont été régulièrement atteints. Les chiffres indiquent que les appels répondus rapidement et la vaste majorité des personnes qui ont communiqué avec l'OORGC ont reçu un service rapide et de qualité. Les chiffres démontrent aussi le taux élevé d'appels résolus (appels qui n'ont pas eu besoin d'être dirigés à un palier supérieur).

3 150

appels entrants complétés

74 %

taux moyen de service *

7:42

Durée moyenne de la conversation

26

appels reçus en français

* 80 pour cent des appels ont été répondus en trois minutes

Services en français

Reconnaissant que le secteur de la gestion des condominiums est diversifié et qu'il dessert les titulaires de licence anglophones et francophones, l'OORGC a recruté deux membres du personnel pleinement bilingues pour offrir le niveau le plus élevé de services à la clientèle en français.

En ce moment, la majorité des communications de l'OORGC destinées au public ont été traduites.



Mesures de rendement

La mise en œuvre de mesures de rendement tôt dans la vie d'un organisme de réglementation générera des renseignements indispensables sur ce qui se passe maintenant et fournira aussi le point de départ d'un système de fixation des objectifs qui contribuera à mettre en œuvre les stratégies de croissance.

L'OORGC s'est engagé à mettre en place des mesures de rendement qui contribueraient à réaliser sa mission et son mandat et à répondre aux besoins des intervenants et du public. Le conseil et les dirigeants de l'OORGC considèrent que les mesures de rendement sont d'une importance cruciale dans l'établissement d'un point de référence pour les activités à venir.



Rapport financier

Déclaration et analyse de la direction

La déclaration et l'analyse de la direction ci-après fournissent des renseignements supplémentaires aux intervenants et aux autres lecteurs des états financiers de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) pour l'exercice se terminant au 31 mars 2018. L'analyse devrait être lue conjointement avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2018, préparés conformément aux Normes comptables pour les organismes sans but lucratif généralement reconnues au Canada.

Revenus

Les revenus d'exploitation proviennent essentiellement des droits de licence recueillis en vertu de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, qui sont amortis aux revenus sur une période de licence d'une année. Les droits de licence sont tirés principalement de quatre catégories de licence :

- Licence générale (individus)
- Licence générale transitoire (individus)
- Licence restreinte (individus)
- Licence de fournisseurs de services de gestion de condominiums (entreprises)

En plus des droits de licence, des droits d'adhésion uniques ont été imputés aux nouvelles demandes de licence. Les revenus d'exploitation comprennent aussi des montants reçus à titre de subventions du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario (le Ministère). Parmi les autres revenus, on note l'intérêt acquis, qui est comptabilisé au fur et à mesure qu'il est gagné.

L'exercice financier se terminant le 31 mars 2018 a été une année de démarrage dont la plupart des revenus comprenaient des subventions utilisées pour acquitter des dépenses. De plus, l'OORGC a obtenu 1 393 343 \$ en imputant des droits de licence au prorata pour huit mois, comme il avait été défini le 1^{er} novembre 2017. C'était la première fois que le secteur faisant l'objet de licence, ce qui a contribué à un nombre plus élevé de demandes reçues et, par conséquent, un revenu plus élevé de droits d'adhésion.

Le détail des revenus pour les exercices financiers 2017-2018 et 2016-2017 se répartit comme suit :

Catégories	2017-2018	2016-2017
Revenu de subventions	2 064 364	272 691
Droits de licences – entreprises	355 312	–
Droits de licences – gestionnaires	566 430	–
Droits d'adhésion	471 601	–
Autres revenus	11 771	9 447
Total des revenus	3 469 478	282 138

Dépenses

L'augmentation du total des dépenses d'exploitation pour l'exercice financier 2017-2018 de 1 804 507 \$ comparativement à l'exercice 2016-2017 est due au fait que 2017-2018 était la première année complète de fonctionnement. L'OORGC a été créé en tant qu'organisme à but non lucratif en 2016. Cependant ses activités se sont accélérées en mars 2017 afin d'être pleinement fonctionnelles et d'entreprendre le programme de licence dès sa désignation en novembre 2017.

Catégories	2017-2018	2016-2017
Ressources humaines	1 460 852	147 552
Dépenses de la TI de l'entreprise	132 855	30 682
Coûts d'occupation	125 754	25 248
Information et communications	102 768	6 549
Dépenses de bureau et générales	66 215	5 465
Frais juridiques	53 908	30 110
TVH irrécouvrables	51 620	5 475
Rémunération et dépenses du conseil d'administration	34 279	24 557
Frais professionnels	14 149	6 500
Amortissement des immobilisations incorporelles	43 777	—
Total des dépenses	2 086 195	282 138

Actif net

L'excédent des revenus sur les dépenses a atteint 1 383 283 \$ pour l'exercice financier 2017-2018, principalement en raison des revenus comptabilisés de réception de subventions du Ministère. S'il n'y avait pas eu de subventions, l'actif net se serait traduit par une perte nette de l'ordre de 681 081 \$.

À titre d'organisme de réglementation délégué, l'objectif principal de l'OORGC est de gérer ces actifs nets de manière à permettre à l'organisme de continuer à respecter les exigences de l'Accord administratif convenu avec le Ministère. Cela comprend de s'assurer que l'OORGC possède les ressources adéquates pour se conformer à l'accord.

De plus, le montant d'actifs nets se chiffre à 1 383 283 \$, dont 393 995 \$ sont déjà investis dans des actifs immobilisés amortissables. L'actif net non affecté résulte uniquement de subventions gouvernementales, comme indiqué précédemment.



INDEPENDENT AUDITORS' REPORT

To the Members of Condominium Management Regulatory Authority of Ontario

Report on the Financial Statements

We have audited the accompanying financial statements of Condominium Management Regulatory Authority of Ontario, which comprise the statement of financial position as at March 31, 2018, and the statements of changes in net assets, operations and cash flows for the year then ended and notes, comprising a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Management's Responsibility for the Financial Statements

Management is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with Canadian accounting standards for not-for-profit organizations, and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatements, whether due to fraud or error.

Auditors' Responsibility

Our responsibility is to express an opinion of these financial statements based on our audit. We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we comply with ethical requirements and plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free from material misstatement.

An audit involves performing procedures to obtain evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on the auditor's judgment, including the assessment of the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, the auditor considers internal control relevant to the entity's preparation and fair presentation of the financial statements in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the entity's internal control. An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements.

We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our audit opinion.

Opinion

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of Condominium Management Regulatory Authority of Ontario as at March 31, 2018, and its financial performance and cash flows for the year ended March 31, 2018 in accordance with Canadian accounting standards for not-for-profit organizations.

June 15, 2018

Sloan Partners LLP

Chartered Professional Accountants
Licensed Public Accountants

Statement of Financial Position

As at March 31	2018	2017
ASSETS		
Current		
Cash	\$ 661,817	\$ 1,351,445
Accounts receivable	504,446	524
HST PSB rebate receivable	170,007	14,762
Prepaid expenses and other current assets	28,852	8,924
	1,365,122	1,375,655
Intangible asset (note 3)	393,995	—
	\$ 1,759,117	\$ 1,375,655
LIABILITIES		
Current		
Accounts payable and accrued liabilities (note 4)	\$ 212,889	\$ 172,262
Deferred revenue (note 8)	162,945	1,203,393
	375,834	1,375,655
NET ASSETS		
Invested in capital assets	393,995	—
Unrestricted net assets	989,288	—
	1,383,283	
	\$ 1,759,117	\$ 1,375,655

Statement of Changes in Net Assets

	For the year ended March 31, 2018	From July 8, 2016 (date of incorporation) to March 31, 2017
NET ASSETS CONSIST OF:		
Invested in capital assets		
Balance, beginning of the year	\$ —	\$ —
Purchase of intangible assets	437,772	—
Excess of (expenses) over revenues	(43,777)	—
Balance, end of the year	393,995	—
Unrestricted net assets		
Balance, beginning of the year	\$ —	\$ —
Purchase of intangible assets	(437,772)	—
Excess of revenues over (expenses)	1,427,060	—
Balance, end of the year	989,288	—
NET ASSETS, end of the year	\$ 1,383,283	\$ —

Statement of Operations

	For the year ended March 31, 2018	From July 8, 2016 (date of incorporation) to March 31, 2017
REVENUE		
Grant Revenue (note 5)	\$ 2,064,364	\$ 272,691
Licence Revenue (note 6)	1,393,343	—
Other income (note 7)	11,771	9,447
	3,469,478	282,138
EXPENSES		
Human resources	1,460,852	147,552
Enterprise IT Expenses	132,855	30,682
Occupancy costs	125,754	25,248
Information and communication	102,786	6,549
Office and general	66,215	5,465
Legal fees	53,908	30,110
HST non-recoverable	51,620	5,475
Board of Directors remuneration and expenses	34,279	24,557
Professional fees	14,149	6,500
Amortization of intangible assets	43,777	—
	2,086,195	282,138
EXCESS OF REVENUES OVER EXPENSES	\$ 1,383,283	\$ —

Statement of Cash Flows

	For the year ended March 31, 2018	From July 8, 2016 (date of incorporation) to March 31, 2017
CASH PROVIDED BY (USED IN) THE FOLLOWING ACTIVITIES:		
OPERATING		
Excess of revenues over expenses	\$ 1,383,283	\$ —
Amortization of intangible assets	43,777	—
Changes in non-cash working capital:		
Accounts receivable	(503,922)	(524)
Prepaid expenses and other current assets	(19,928)	(8,924)
Accounts payable and accrued liabilities	40,627	172,262
Deferred revenue	(1,040,448)	1,203,393
HST PSB rebate receivable	(155,245)	(14,762)
	(251,856)	1,351,445
INVESTING		
Purchase of intangible assets	(437,772)	—
NET (DECREASE) INCREASE IN CASH	(689,628)	1,351,445
CASH AT THE BEGINNING OF THE YEAR	1,351,445	—
CASH AT THE END OF THE YEAR	\$ 661,817	\$ 1,351,445



Notes to the Financial Statements

March 31, 2018

PURPOSE OF THE ORGANIZATION

In December 2015, the Ontario Legislative Assembly passed new legislation entitled the *Protecting Condominium Owners Act, 2015* (PCOA), which marks the first major overhaul of the province's condominium laws in over 16 years. The intent of the PCOA is to increase protections for condominium owners, improve how condo corporations are run, ensure condo boards are governed professionally, and establish mandatory licensing and educational requirements for condominium managers.

The PCOA made changes to the existing *Condominium Act, 1998* (the Act), and enacted the *Condominium Management Service Act, 2015* (CMSA). To operationalize these consumer protection goals, two new administrative authorities were created. One of these two authorities is the Condominium Management Regulatory Authority of Ontario.

The Condominium Management Regulatory Authority of Ontario (the "Organization") was incorporated without share capital under the laws of the Province of Ontario on July 8, 2016, and is assuming responsibility for the implementation of services to support its mandate, under the Act. It is carried on without the purpose of gain for its members, and any profits or other accretions to the corporation shall be used in promoting its objects, and as such, is exempt from income tax.

Upon designation by the Lieutenant Governor in Council in November 2017, the organization started administering the CMSA, and started performing as the professional regulatory body for condominium managers and management providers and is responsible for the implementation of a comprehensive licensing and regulatory scheme.

1. SUMMARY OF SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

These financial statements have been prepared in accordance with Canadian Accounting Standards for not-for-profit organizations. Outlined below are those policies considered particularly significant by the Organization.

Use of Estimates

The preparation of financial statements in accordance with Canadian accounting standards for not-for-profit organizations requires management to make estimates and assumptions that affect the recognition, measurement, and disclosure of amounts reported in the financial statements and accompanying notes. The reported amounts and note disclosures are determined using management's best estimates based on assumptions that reflect the most probable set of economic conditions and planned courses of action. Actual results could differ from these estimates. Significant estimates were made with respect to prepaid expenses, HST public service bodies' ("PSB") rebate recoverable and accounts payable, and accrued liabilities.

1. Summary of Significant Accounting Policies (Continued)

These financial statements have, in management's opinion, been properly prepared within reasonable limits of materiality and within the framework of the accounting policies summarized below.

Cash

Cash includes cash and cash equivalents. Cash and cash equivalents consist primarily of commercial paper and deposits with an original maturity date of purpose of three months or less. Because of the short-term maturity of these investments, their carrying amount approximates fair value.

Revenue

The Organization follows the deferral method of accounting for contributions. Restricted contributions, if any, are recognized in revenue in the year in which the related expenditures are incurred. Grants are recognized in the period to which the related project expenses are incurred. Grants are recorded in revenue when the corresponding conditions for receipt of the funds received are met, or the period for which the funds are designated has passed. Grants received that are greater than the amount to be recognized in revenue for the year are recorded as deferred revenue.

Intangible assets

The intangible asset is stated at cost less accumulated amortization. Amortization is provided at rates intended to write-off assets over their estimated productive lives as follows:

	Rate	Method
Computer Software	10 Years	Straight – line

The amortisation method and the estimate of the useful life of a capital asset is reviewed annually.

Financial Instruments

Financial instruments are recorded at fair value on initial recognition. All other financial instruments are subsequently measured at cost or amortized cost unless management has elected to carry the instruments at fair value. The Organization has not elected to carry any such financial instruments at fair value.

Financial assets are assessed for impairment on an annual basis at the end of the fiscal year if there are indicators of impairment. If there is an indicator of impairment, the Organization determines if there is a significant adverse change in the expected cash flows. If so, the carrying value of the financial asset is reduced to the highest of the present value of the expected cash flows, the amount that could be realized from selling the financial asset, or the amount the Organization expects to realize by exercising its right to any collateral. If events and circumstances reverse in a future period, an impairment loss will be reversed to the extent of the improvement not exceeding the initial impairment change.

2. CAPITAL MANAGEMENT

The Organization's objective is to ensure that the entity continues as a going concern as well as to maintain efficient operations for members and other stakeholders. Management adjusts the capital structure as necessary, to support the operational requirements of the business. Rather than establishing quantitative return on capital criteria, the Organization relies on the expertise of management to sustain future development of the operations. The Organization defines capital to include its working capital position and the unrestricted net assets.

Management reviews its capital management approach on an ongoing basis and believes that this approach, given the relative size of the Organization, is appropriate.

3. INTANGIBLE ASSET

	Cost	Accumulated Amortisation	2018 Net Book Value	2017 Net Book Value
Computer software	\$ 437,772	\$ 43,777	\$ 393,995	–

4. ACCOUNTS PAYABLE AND ACCRUED LIABILITIES

As at March 31, 2018, there are government remittances payable outstanding of \$8,262 (2017 – \$557) included in the accounts payable and accrued liabilities balance.

5. GRANT REVENUE

	2018	2017
Ministry of Government and Consumer Services	\$ 2,064,364	\$ 272,691

6. LICENCE REVENUE

This is the first year the Organization has started collecting licence fees from firms and managers. A one-time application fee is also charged before the licences can be approved.

	2018	2017
Licence Fees	\$ 921,742	\$ –
Application Fee	471,601	–
	\$ 1,393,343	\$ –

7. OTHER INCOME

	2018	2017
Other income	\$ –	\$ 6,685
Interest earned	11,771	2,762
	\$ 11,771	\$ 9,447

8. DEFERRED REVENUE

Continuity of deferred revenue:	2018	2017
Deferred revenue, beginning of year	\$ 1,203,393	\$ –
Grants received (note 9)	1,023,916	1,476,084
Grant revenue earned (note 5)	(2,064,364)	(272,691)
Deferred revenues, end of year	\$ 162,945	\$ 1,203,393

Deferred revenue consists of:

Grant from Ministry of Government and Consumer Services	\$ 162,945	\$ 1,203,393
---	-------------------	---------------------

9. GRANT RECEIVED

Ministry of Government and Consumer Services	\$ 1,023,916	\$ 1,476,084
--	---------------------	---------------------

10. COMMITMENTS

The CMRAO is committed for its 50% share to lease its former premises at 357 Bay Street, Suite 500, Toronto, Ontario, until May 30, 2018, and a 30% share to lease its current premises in Toronto, Ontario, until October 30, 2021. It is also committed to paying its Information Technology deliverables in fiscal year 2019. The future minimum commitments are as follows:

	\$
2019	265,734
2020	110,605
2021	110,605
2022	64,519
	\$ 551,463

11. COMPARATIVE FIGURES

Certain comparative figures have been reclassified to conform to the current year's method of presentation.



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

www.cmrao.ca

