
Rapport annuel 2018-2019



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums / www.cmrao.ca



L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC), créé en vertu de la législation provinciale (*Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*), est entré en service le 1^{er} novembre 2017. La réglementation faite par l'OORGC signifie que les gestionnaires de condominiums et les entreprises de gestion de condominiums doivent détenir un permis, satisfaire à certaines exigences de formation et d'expérience et se conformer à un code de déontologie.

Table des matières

2018-2019 : L'année en chiffres	1
Message du président du conseil	2
Message du directeur général et registrateur	3
Contexte	4
Protection des consommateurs	5
Aperçu stratégique	6
Gouvernance de la société	7
Biographies des membres du conseil d'administration	8
Gestion des risques	9
Comités	10
Structure organisationnelle	11
Octroi de permis	12
Plaintes, conformité et discipline	14
Lois, règlements et politiques	17
Engagement des intervenants	19
Résultats du sondage sur la satisfaction	21
Service en français	24
Mesures de rendement	25
Rapport de gestion	27
États financiers vérifiés	29



2018-2019 : L'année en chiffres



3 360

titulaires de
permis actifs



727

plaintes reçues



819

abonnés sur les
médias sociaux



2 852

demandes de renseignements
par courriel



4 598

appels téléphoniques
entrants



99 %

des appels reçus ont
satisfait aux normes de service
(niveau de service – 80 % des
appels ont été traités en
5 minutes ou moins).



10

événements avec
les intervenants



146

personnes se sont inscrites
au webinaire sur la gestion
des dossiers et l'utilisation des
fondés de pouvoir

Message du président du conseil

Renforcer les fondations de l'organisme et remplir notre mandat de protection des consommateurs



Au nom du conseil d'administration, j'ai le plaisir de vous présenter le deuxième rapport annuel de l'OORGC, qui fait état d'un certain nombre d'activités clés que notre organisme, petit et agile, a réalisées au cours de sa première année complète d'activités. L'exercice 2018-2019 a été une année de transition pour l'OORGC ainsi que pour le secteur de la gestion de condominiums, qui a poursuivi sa croissance. Au cours de l'exercice, les premiers permis ont été délivrés à l'industrie et l'OORGC a géré son premier cycle de renouvellement de permis.

En novembre 2018, le conseil d'administration et la direction de l'OORGC ont participé à leur premier exercice de planification stratégique et ont publié un plan stratégique. Au cours des trois prochaines années, cet ambitieux plan nous permettra de nous concentrer sur l'atteinte de nos objectifs stratégiques, la réalisation de notre mandat et la concrétisation de notre vision, qui consiste à améliorer la protection des consommateurs et à renforcer nos liens dans le secteur.

Conformément au plan stratégique, le conseil d'administration a mis sur pied son premier comité consultatif, composé de gestionnaires de condominiums, de propriétaires et de professionnels de l'industrie de toute la province, afin de formuler des commentaires et des recommandations sur les questions de réglementation ainsi que sur les politiques en matière de permis et de formation.

Grâce à une interaction et à un engagement continus, notre relation avec le secteur demeure solide, comme en témoignent les réponses à notre premier sondage sur la satisfaction auprès des intervenants mené en janvier 2019. Le sondage a fourni une rétroaction utile et des renseignements précieux qui permettront d'accroître la responsabilisation et la transparence de l'OORGC dans la réglementation du secteur de la gestion des condominiums en Ontario et, en fin de compte, de l'aider à améliorer la façon dont l'organisme remplit son mandat.

Le travail accompli cette année aurait été impossible sans les relations productives que l'OORGC continue d'entretenir avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC). Bien que l'organisme soit maintenant dans un état opérationnel stable, il reste encore beaucoup à accomplir et d'autres améliorations à apporter. La prochaine étape de maturité de l'organisme prendra des années, mais l'OORGC est bien positionné pour s'adapter à la croissance future du secteur et continuer à s'acquitter de son mandat de protection des consommateurs.



Aubrey LeBlanc

Président du conseil d'administration



Transparence, gouvernance efficace et inclusion sectorielle : bâtir sur des bases solides

S'appuyant sur les jalons importants de la première année d'activité de l'OORGC, le rapport annuel 2018-2019 décrit en détail l'incidence que l'organisme continue d'avoir sur un secteur qui n'était pas réglementé il y a moins de deux ans.

L'exercice 2018-2019 a été une période importante dans l'histoire relativement nouvelle de l'OORGC, celui-ci étant passé de la phase de démarrage à la phase de stabilisation. Au cours de l'exercice, nous nous sommes concentrés sur la planification stratégique, l'engagement des intervenants et la mise au point de cadres de mesure du rendement et de gestion des risques.

La gestion des risques est un processus dynamique qui comprend l'établissement des risques internes et externes et la compréhension des sources et des causes profondes de ces risques. En fournissant des services de réglementation au secteur de la gestion des condominiums de l'Ontario, le conseil d'administration a déterminé que les risques liés aux technologies de l'information (TI) et aux finances constituent les principales priorités. Puisque l'OORGC exerce ses activités dans un espace entièrement numérique, il s'engage à s'assurer que tous les risques pris seront activement contrôlés, ce qui est fondamental pour protéger les renseignements financiers et personnels.

En tant que société à but non lucratif, l'OORGC a fait preuve de prudence dans la gestion de ses ressources financières et repose sur une assise solide à cet égard. Cela se reflète dans le rapport financier 2018-2019, ainsi que dans les états financiers vérifiés.

Notre travail en tant que nouvel organisme de réglementation a été soutenu par le MSGSC et par le secteur de la gestion de condominiums, qui a souscrit volontiers à l'octroi de permis. J'ai eu l'occasion de me rendre à divers événements tout au long de l'année et d'entendre de vive voix les gestionnaires et les propriétaires de condominiums parler de l'importance que la réglementation revêt dans le secteur. Il est encourageant de recevoir ce genre de rétroaction : en seulement deux courtes années, nous sommes passés d'une pratique sans permis à un secteur réglementé où les gestionnaires de condominiums sont considérés comme des professionnels agréés.

Fort de ces progrès, l'OORGC est bien outillé pour faire face aux développements à venir et pour réaliser pleinement la vision du conseil d'administration d'un secteur réglementé où les propriétaires et les résidents de condominiums de l'Ontario peuvent se fier aux personnes et aux entreprises qui gèrent leur important investissement.



Ali Arlani

Directeur général et registrateur

Contexte

Désigné en vertu de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC), l'OORGC a pour mandat de promouvoir et de renforcer la protection de l'intérêt public dans le secteur ontarien des services de gestion de condominiums en établissant des normes claires et en délivrant des permis aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises de gestion de condominiums.

Bien que les condominiums résidentiels représentent la majorité de ces habitations, l'OORGC assure la surveillance de l'ensemble du secteur de la gestion des condominiums, ce qui inclut des services destinés à tous les types d'associations condominiales de propriété franche et à bail. S'appuyant sur une réglementation efficace, l'OORGC vise à renforcer la profession de la gestion des condominiums et à protéger les consommateurs du secteur ontarien des condominiums, un secteur à la fois complexe et en évolution constante.



1,6 million

Environ 1,6 million de personnes vivent ou investissent dans des condominiums en province



800 000

On dénombre plus de 800 000 unités condominiales



50 %

On estime que 50 % des nouvelles résidences construites en Ontario sont des condominiums

Protection des consommateurs

Établi dans le cadre de la mise en œuvre de la LSGC, l'OORGC travaille dans l'intérêt public à l'octroi de permis et à la réglementation des activités des professionnels de la gestion de condominiums. Cette loi est le fruit de l'examen gouvernemental de la *Loi de 1998 sur les condominiums* et se veut une réponse aux problèmes et aux besoins émergents du secteur condominial de l'Ontario, en pleine croissance.



Octroi de permis obligatoires

L'OORGC administre un système d'octroi de permis obligatoires pour tous les gestionnaires de condominiums et les fournisseurs de services de gestion de condominiums, ainsi qu'en veillant à ce que seules les personnes ayant suivi la formation appropriée détiennent un permis.



Registre public

Il maintient un registre en ligne des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums titulaires de permis.

Le registre public fournit des renseignements sur les titulaires de permis, y compris les conditions, les suspensions, les révocations ou toute mesure disciplinaire prise.



Conformité réglementaire

Il fait connaître et respecter la LSGC et ses règlements, les exigences en matière d'octroi de permis et le code déontologique.



Traitement des plaintes

L'OORGC traite les plaintes concernant les titulaires de permis au moyen d'inspections ou d'enquêtes, d'une contribution à la résolution des problèmes, de la tenue d'audiences disciplinaires et de la prise de mesures correctives particulières.



Exigences minimales de formation

Il établit des exigences de formation pour les gestionnaires de condominiums (actuellement fixées par le MSGSC).



Sensibilisation du public

Il sensibilise les personnes concernées au système réglementaire.

Aperçu stratégique

Au début de son exploitation, l'OORGC a surtout mis l'accent sur le lancement réussi d'un nouveau programme d'octroi de permis, l'achèvement de son premier cycle de renouvellement de permis, la mise en place d'un registre public et la mise en œuvre d'un processus de traitement des plaintes. À l'automne 2018, le conseil d'administration a entamé un exercice de planification stratégique, avec pour objectif d'examiner et de déterminer les priorités opérationnelles clés de l'organisme pour les trois prochaines années.

Mission

Renforcer la protection des consommateurs au moyen d'une réglementation moderne et efficace du secteur de la gestion des condominiums

Vision

Inspirer la confiance du public quant à la gestion et la protection efficaces des actifs des communautés condominiales

Valeurs

- Renforcement de la confiance
- Protection du public
- Excellence du service

Le conseil d'administration considère les objectifs stratégiques suivants comme prioritaires pour la période de 2018 à 2021 :

1. Fonctionnement en tant qu'organisme de réglementation moderne;
2. Accent sur le service et l'excellence opérationnelle;
3. Efficacité et optimisation des ressources;
4. Création d'une culture axée sur le rendement;
5. Communication proactive et encouragement de l'engagement des intervenants stratégiques.



Gouvernance de la société

L'OORGC est une société à but non lucratif qui est régie par un conseil d'administration indépendant responsable devant le président du conseil d'administration du MSGSC.

Le conseil d'administration est chargé de fournir une orientation et une surveillance à l'OORGC et de veiller à ce qu'il respecte ses obligations en vertu de la LSGC, de la *Loi sur les personnes morales*, des règlements administratifs de l'OORGC et de l'accord administratif conclu avec le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

Conseil fondé sur les compétences

L'OORGC est régi par un conseil d'administration diversifié. Les administrateurs possèdent une vaste expérience et de solides compétences en gestion de condominiums, en gouvernance des autorités administratives, en planification financière, en politiques publiques, en droit des sociétés et en communications.

Qualifications des administrateurs

Lors de la sélection des nouveaux membres, l'OORGC définit les compétences des administrateurs existants et cherche particulièrement à établir et à combler les lacunes en matière de compétences de sorte que les membres possèdent, autant que possible, des compétences et de l'expérience dans les domaines suivants :

- Gouvernance et planification stratégique;
- Gestion de condominiums;
- Supervision financière et planification de la gestion des risques;
- Diversité, inclusion et accessibilité;
- Octroi de licences, réglementation et droit;
- Marketing et innovation.

Élection et processus de nomination

Le ministre peut nommer un nombre minoritaire d'administrateurs au conseil d'administration de l'OORGC. Au 31 mars 2019, l'OORGC comptait quatre administrateurs élus et un administrateur nommé par le ministre.

Code déontologique

Le conseil a adopté et signé un code déontologique qui a été affiché publiquement sur le site Web de l'OORGC. Tous les administrateurs élus et nommés sont tenus de signer et de respecter ce code déontologique, qui est accessible à l'adresse www.cmrao.ca/fr-FR/about-cmrao/governance/code-of-conduct/.

Biographies des membres du conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'OORGC est composé de quatre administrateurs élus et d'un administrateur nommé par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Les quatre administrateurs ont été élus pour un mandat prenant fin à l'assemblée générale annuelle de 2019, date à laquelle ils pourraient être élus pour des mandats de diverses durées, conformément au règlement administratif.



Aubrey LeBlanc, président – Élu

M. LeBlanc possède une vaste expérience de direction, ayant siégé à différents conseils pour des associations du secteur de la construction. Il est l'administrateur en chef de l'Ontario Building Officials Association et est l'ancien président-directeur général et registrateur de Tarion. Il est président de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario et du comité parallèle canadien de l'ISO/COPOLCO du Conseil canadien des normes. M. LeBlanc 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 sur l'Office de réglementation de la gestion des condominiums.



John Oakes, secrétaire – Élu

M. Oakes travaille en gestion de condominiums depuis plus de quatre décennies. Il est président de Crossbridge Condominium Services Limited (anciennement Brookfield). Il donne le cours sur le droit de la copropriété de l'Association of Condominium Managers of Ontario (ACMO) à Crossbridge depuis 13 ans. Il a été membre du groupe de travail consultatif sur l'Office de réglementation de la gestion des condominiums et a pris part aux consultations techniques menées par le MSGSC sur les fonds de réserve, les assurances et l'octroi de permis.



Gail Beggs, membre du conseil d'administration – Élu

M^{me} Beggs compte plus de 30 ans d'expérience dans la fonction publique de l'Ontario, notamment à titre de sous-ministre de l'Environnement, de sous-ministre 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, au conseil d'administration de Forests Ontario et au comité des relations gouvernementales de DeafBlind Services Ontario. Elle a présidé le groupe de travail consultatif sur l'Office de réglementation de la gestion des condominiums.



Milton Chan, président du conseil d'administration – Nommé par le ministre

(Mandat de trois ans tout au plus)

M^e Milton Chan est un avocat qui réside à Toronto. Admis au Barreau de l'Ontario, M^e Chan est actuellement directeur du personnel de la Chambre de commerce de la région de Toronto. Par le passé, il a œuvré dans la fonction publique ontarienne en tant que conseiller pour divers représentants élus. Il a également agi comme avocat plaidant 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'appel à divers paliers judiciaires.



Elizabeth Gibbons, membre du conseil d'administration – Élu

(Mandat d'un an)

Elizabeth Gibbons possède presque vingt années d'expérience en relations publiques, en communications de la haute direction et en relations avec les médias et les intervenants. À titre de directrice des communications chez TELUS International, elle dirige les communications et la coordination des activités philanthropiques d'entreprise pour les membres d'une équipe de plus de 30 000 membres répartis en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie. M^{me} Gibbons a également occupé les postes de chef des médias et des affaires publiques pour le Haut-Commissariat britannique et de directrice des communications pour le ministère de l'Agriculture.

Gestion des risques

En 2018, l'OORGC a mis au point une politique de gestion des risques pour cibler, évaluer et gérer tous les risques qui pourraient avoir une incidence sur la capacité de l'organisme à s'acquitter de son mandat. La politique établit l'appétit général pour le risque de l'OORGC selon le risque par rapport au rendement en regard de ses objectifs stratégiques.

Les risques sont classés en fonction de leur incidence et de leur probabilité. Les champions de la gestion des risques au sein de l'organisme sont chargés de surveiller ces risques et de prendre les mesures appropriées. Les risques prioritaires, tels que les risques liés aux TI et aux finances, sont régulièrement surveillés par la direction et des stratégies d'atténuation sont mises en place. Comme l'OORGC dispose d'un modèle de prestation de services en ligne, les risques liés aux TI sont prioritaires pour l'organisme et sont soigneusement surveillés et consignés dans son registre des risques.

Le conseil d'administration est d'avis que le cadre et les pratiques de gestion des risques de l'OORGC sont mis en œuvre et surveillés efficacement, ce qui permet à l'organisme de réaliser son mandat.

Comités

Les plaintes reçues par l'OORGC pourraient mener à des audiences disciplinaires conformément au Règl. de l'Ont. 3/18 pris en vertu de la LSGC. Pendant l'exercice, l'OORGC a mis sur pied un comité de discipline et un comité d'appel, composés de membres nommés du secteur de la gestion des condominiums et de membres du public. Une liste de personnes a été constituée pour entendre les plaintes ou les appels déposés auprès de l'OORGC. Les membres sont nommés pour un mandat de deux ans, à compter du 1^{er} mai 2018.

Comité de discipline

Président : Jeff Donnelly

Durée du mandat : 1^{er} mai 2018 au 30 avril 2020

Membres des comités

Charles Chan
Nadia Freeman
Dan Fried
Frank Gallo
Shane Haskell
Allyson Ingham

Comité d'appel

Président : Bernard Cowan

Durée du mandat : 1^{er} mai 2018 au 30 avril 2020

Lyndsey McNally
Daniel Mousavi
Bob St. George
Bradley Wells
Joanna Yu

Comité consultatif

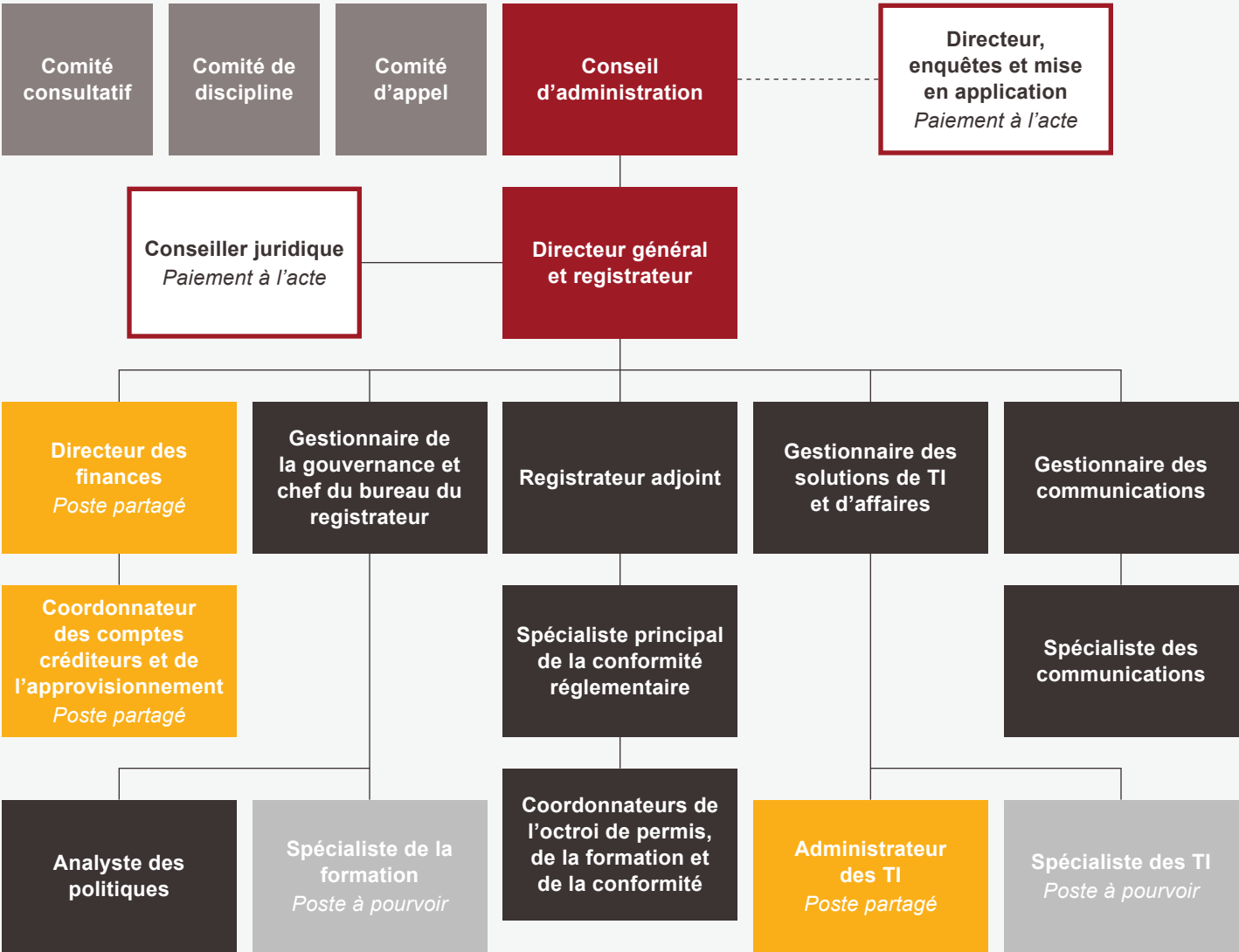
Le comité consultatif de l'OORGC a été mis sur pied conformément à l'alinéa 7.2 (4) de l'accord administratif de l'OORGC, lequel exige du conseil d'administration qu'il mette en place, dans l'année suivant la date de désignation, un processus consultatif favorisant une formulation de commentaires directe au conseil quant à des questions d'importance pour les consommateurs et les titulaires de permis. Une fois complet, le comité consultatif sera composé de 20 membres, dont la moitié seront des gestionnaires de condominiums titulaires de permis et l'autre moitié représentera la communauté condominiale. Au 31 mars 2019, le conseil d'administration de l'OORGC avait nommé 13 membres au comité consultatif pour un mandat de deux ans.

Membres du comité consultatif

Helen Ash	Chris Jaglowitz
Juliet Atha	Kevin McCarthy
Debbie Dale	Craig McMillan
Josee Deslongchamps	Mike Mullen
Carla Guthrie	Jim O'Neill
Tania Haluk	Mohammad Pathan
Anthony Irwin	

Structure organisationnelle

L'OORGC exerce ses activités grâce à un personnel permanent souple et diversifié. Afin de remplir son mandat de protection du public en délivrant des permis aux gestionnaires de condominiums, l'organisme maintient une équipe attitrée responsable de l'octroi de permis et de la conformité. Sous la direction du registrateur adjoint, le personnel responsable de l'octroi des permis et de la conformité évalue les demandes de permis et est disponible pour coordonner les plaintes du public ou des titulaires de permis. L'OORGC partage son personnel avec l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) dans les domaines des finances et des TI dans une optique d'efficacité organisationnelle.



Octroi de permis

L'OORGC a commencé à accepter les demandes de permis le 1^{er} novembre 2017. Toute personne qui n'est pas exemptée en vertu de la réglementation et qui fournit des services de gestion de condominiums en Ontario doit détenir un permis. L'OORGC délivre quatre types de permis, chacun assorti d'exigences et de conditions particulières.



Permis général	Permis général transitoire	Permis restreint	Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums
• Avoir satisfait aux normes pour travailler comme gestionnaire de condominiums sans aucune restriction ni supervision. • Avoir fourni des services de gestion de condominiums pendant au moins deux ans et avoir satisfait aux exigences en matière de formation.	• Avoir satisfait aux normes pour travailler comme gestionnaire de condominiums sans aucune restriction ni supervision. • Avoir fourni des services de gestion de condominiums pendant au moins deux ans, mais ne pas avoir satisfait aux exigences en matière de formation pour un permis général.	• Avoir généralement fourni des services de gestion de condominiums depuis moins de deux ans et travailler sous la supervision d'un titulaire de permis général ou de permis général transitoire.	• Peut être n'importe quelle entreprise (société par actions, société de personnes, entreprise individuelle) qui fournit des services de gestion de condominiums.

Exigences de formation

Les exigences initiales en matière de formation pour l'octroi de permis sont définies dans le règlement et par désignation du ministre. En général, les exigences pour l'octroi d'un permis général s'appuient sur les quatre cours suivants, élaborés par l'ACMO :

1. Droit de la copropriété;
2. Gestion physique de bâtiments;
3. Planification financière pour les gestionnaires de condominiums;
4. Administration de condominiums et relations humaines.

Les gestionnaires de condominiums titulaires d'un permis général transitoire doivent satisfaire aux exigences en matière de formation et obtenir un permis général au plus tard le 30 juin 2021. Les gestionnaires de condominiums qui ont satisfait aux exigences en matière de formation d'un permis général avant le 1^{er} novembre 2017 sont tenus de suivre un programme de formation continue avant de renouveler leur permis en 2019. Ce programme de formation continue est basé sur les modifications aux lois de l'Ontario sur les condominiums.

Exigences futures en matière de formation

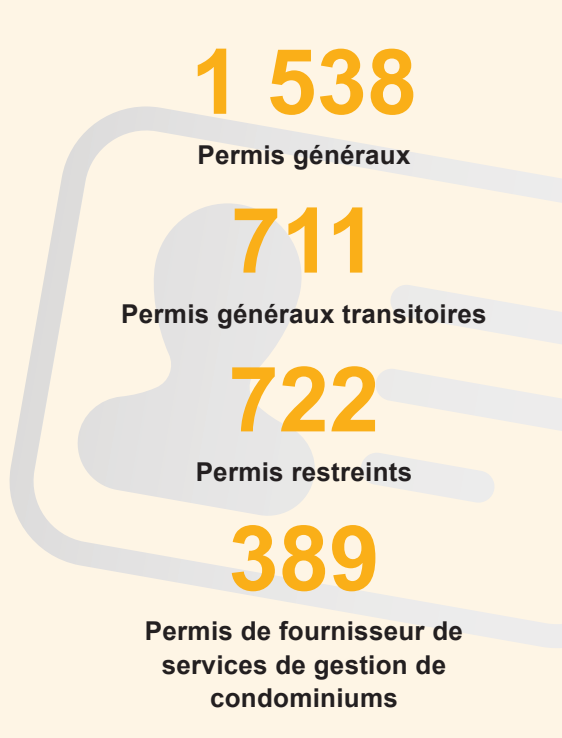
À compter du 1^{er} novembre 2021, le ministre transférera l'autorité nécessaire pour définir les exigences en matière de formation au registrateur de l'OORGC.

En 2019, l'OORGC a commencé à se préparer à cette transition en formant un groupe d'experts en la matière (EM) afin de participer à l'élaboration d'un profil de compétences pour la profession de gestionnaire de condominiums en Ontario. Les membres du groupe d'EM sont des gestionnaires de condominiums titulaires d'un permis, ont de l'expérience dans le secteur de la gestion de condominiums ou ont de l'expérience en enseignement ou en formation. Le groupe rencontrera des consultants afin de cibler et d'examiner l'information pertinente qui pourrait éclairer le profil de compétences et collaborera à l'ébauche, à l'examen et à la révision d'un ensemble complet de compétences professionnelles.

Ce projet devrait être terminé d'ici novembre 2019, et un rapport des résultats sera affiché sur le site Web de l'OORGC.

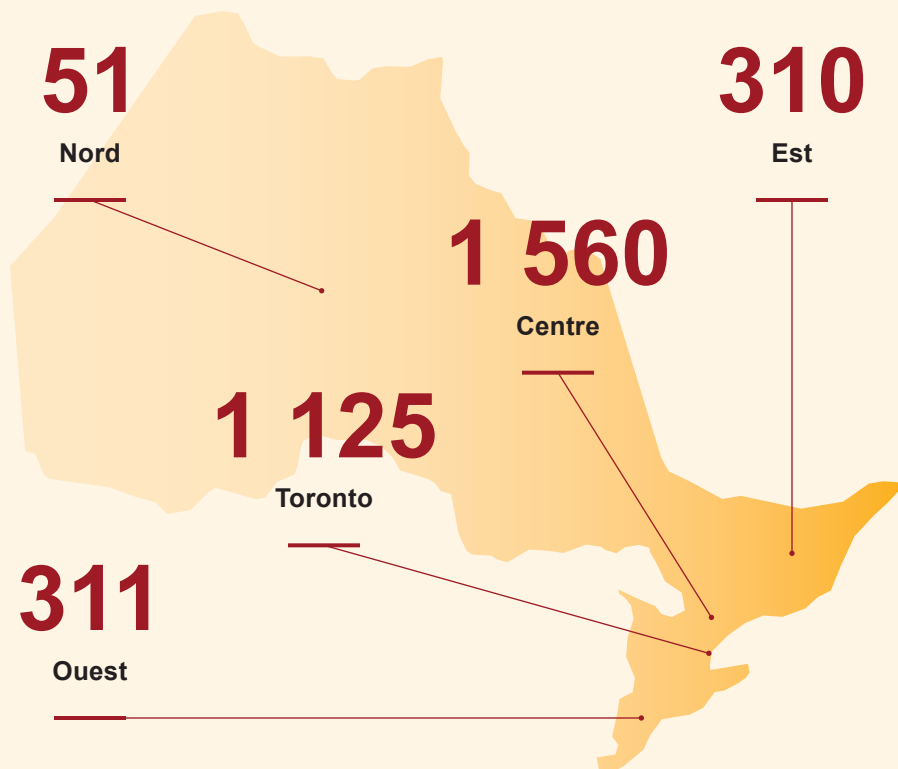
Permis délivrés

(au 31 mars 2019)



Répartition régionale des permis délivrés

(au 31 mars 2019)



Plaintes, conformité et discipline

L'OORGC travaille dans l'intérêt public pour renforcer la confiance dans les services de gestion de condominiums et pour protéger les communautés condominiales. Les titulaires de permis de l'OORGC sont tenus de suivre un certain nombre de règles, lesquelles sont énoncées dans la LSGC et dans les règlements du code déontologique. Ces règles, mises en place par le gouvernement provincial, sont mises en application par l'OORGC.

Le code déontologique énonce, sous forme de règlement, les obligations éthiques des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums. Le code déontologique établit des pratiques exemplaires à suivre, régit le comportement des gestionnaires de condominiums et favorise le professionnalisme, la fiabilité et la qualité du service.

Traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes de l'OORGC assure une évaluation impartiale des préoccupations formulées quant aux services de gestion de condominiums.

L'OORGC acceptera les plaintes par l'entremise du portail de plaintes en ligne accessible sur son site Web à l'adresse www.cmrao.ca/fr-FR/complaints/submit-a-complaint/

Conduite		236
Réparations		155
Conseil d'administration		101
Dossiers		54
Finances		27
AGA		17
Fondés de pouvoir		15
Droits de copropriété		14
Privilège		13
Avis d'entrée		9
Nombre total de plaintes reçues : 727		

Autres types de plaintes :

- Chauffage et climatisation
- Clés électroniques
- Certificat de renseignements périodique
- Certificats d'information
- Entrée non autorisée
- Pratique sans permis

- Élections
- Conflits d'intérêts
- Différend contractuel
- Bruit
- Fumée

En vertu de l'article 57 de la LSGC, lors du traitement des plaintes, le registrateur peut prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes, selon le cas :

- Agir comme médiateur ou tenter de résoudre la plainte;
- Avertir le titulaire de permis par écrit qu'à défaut de cesser l'activité ayant mené à la plainte, certaines mesures disciplinaires pourraient être prises à son endroit;
- Exiger du gestionnaire principal de condominiums du titulaire de permis qu'il suive des cours de formation supplémentaires (si le titulaire est un fournisseur de services de gestion de condominiums);
- Exiger du titulaire de permis qu'il suive des cours de formation supplémentaires (si le titulaire est gestionnaire de condominiums);
- Porter la question, en tout ou en partie, devant le comité de discipline;
- Suspendre ou révoquer un permis, refuser de renouveler un permis ou assortir un permis de conditions, sous réserve du droit du titulaire de permis à une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis;
- Prendre toute mesure supplémentaire au besoin, en conformité avec la LSGC.

Inspections et enquêtes

Des inspections sont effectuées pour assurer la conformité avec la loi, pour résoudre des plaintes ou pour vérifier qu'un titulaire de permis ou un candidat a droit à un permis. Lors de l'exercice 2018-2019, l'OORGC a mené six inspections lorsque des allégations ou des renseignements concernant des fautes graves ont été portés à l'attention du registrateur. Dans les années à venir, l'OORGC prévoit mettre en œuvre des approches fondées sur les risques pour effectuer les inspections. Ce type d'approche consiste habituellement à cerner et à analyser les tendances statistiques afin de déterminer à quel moment une inspection proactive peut être justifiée.

Les enquêtes sont menées sous la responsabilité du directeur légal et sont menées s'il existe une conviction qu'une personne ou une entreprise contrevient ou pourrait avoir contrevenu à la LSGC ou aux règlements en vigueur. Pendant l'exercice 2018-2019, l'OORGC a ouvert trois enquêtes, toutes en réponse à des renseignements sur des pratiques sans permis.

Nombre d'inspections : **6**

Nombre d'enquêtes : **3**

Processus disciplinaire

Des membres du comité de discipline sont choisis pour former un groupe d'experts chargé de recueillir et d'examiner les preuves afin de déterminer si le titulaire de permis enfreint le code déontologique. Si le groupe d'experts conclut que le titulaire de permis contrevient au code déontologique, il prendra une mesure appropriée.

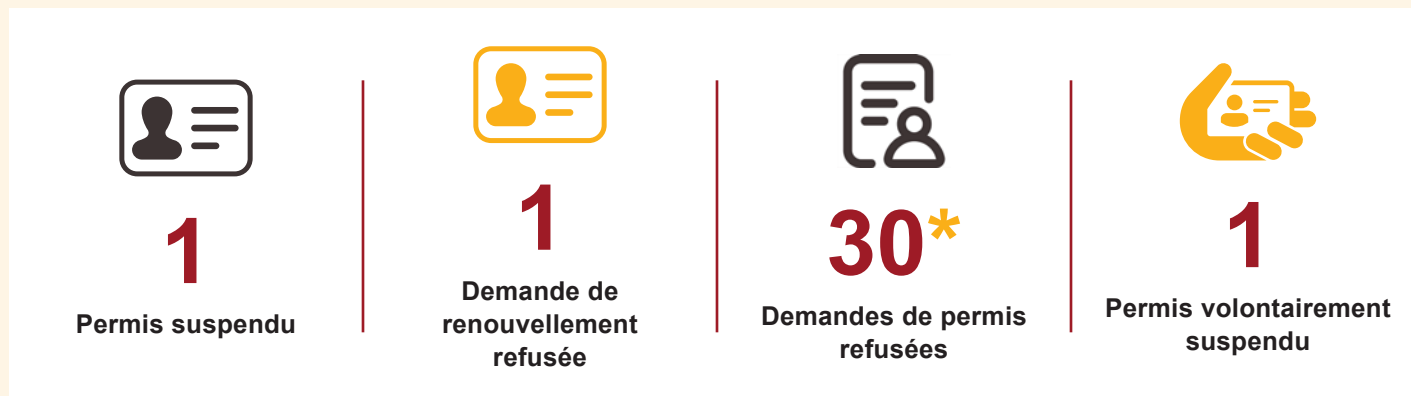
Le groupe d'experts peut :

- Émettre des ordonnances pour assurer la formation continue du titulaire de permis ou du gestionnaire principal de condominiums d'une entreprise de gestion agréée;
- Imposer une amende au titulaire de permis;
- Fixer les coûts de la procédure disciplinaire et les imposer au titulaire de permis.

Les décisions rendues par un groupe d'experts du comité de discipline peuvent faire l'objet d'un appel devant le comité d'appel.

Les titulaires de permis ont l'obligation de se conformer aux mesures imposées par le registrateur, le Tribunal d'appel en matière de permis, le groupe d'experts du comité de discipline ou le groupe d'experts du comité d'appel, à défaut de quoi d'autres mesures, comme le refus de renouveler un permis et la suspension ou la révocation d'un permis, peuvent être imposées.

La conformité en bref (au 31 mars 2019)



* Des demandes de permis ont été refusées en raison du non-respect par le candidat des exigences prescrites.

Toutes les actions du registrateur sont publiées dans le registre public et sont accessibles sur le site Web de l'OORGC à l'adresse www.cmrao.ca/fr-FR/compliance/.

Lois, règlements et politiques

L'OORGC a été créé dans l'intérêt public pour octroyer des permis et réglementer les activités des professionnels de la gestion de condominiums par l'entremise de lois provinciales. La LSGC et le règlement général (Règl. de l'Ont. 123/17) énoncent les exigences et les obligations applicables à tous les titulaires de permis. Le 1^{er} février 2018, les règlements suivants sont entrés en vigueur et doivent depuis cette date être respectés par tous les titulaires de permis délivrés par l'OORGC :

- Règl. de l'Ont. 3/18 : Code de déontologie et comités de discipline et d'appel;
- Règl. de l'Ont. 4/18 : Plaintes, assurances et autres exigences.

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

En interne, il a mis en place une série de politiques en matière de demande de permis et d'enregistrement. Les politiques portent sur les processus d'enregistrement et de traitement des demandes de permis. L'OORGC a également élaboré des politiques en matière de santé et de sécurité, de violence et de harcèlement en milieu de travail et d'accessibilité.

Ces politiques sont accessibles sur le site Web de l'OORGC à l'adresse www.cmrao.ca/fr-FR/about-cmrao/policies/.

Politique d'approvisionnement

La politique d'approvisionnement guide l'OORGC dans son acquisition de biens et de services, afin de veiller à ce que les processus et les procédures soient aussi transparents, économiques, équitables et accessibles que possible.

Politique sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil

La politique sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil énonce les règles et le cadre de responsabilité s'appliquant au remboursement de tels frais lors des voyages d'affaires entrepris au nom de l'organisme.

Politique de traitement des plaintes

La politique de traitement des plaintes de l'OORGC s'applique à toutes les plaintes reçues par l'organisme relativement à ses services en français et en anglais, et relativement à la conduite de son personnel et des membres de ses comités de discipline et d'appel. Les procédures pour soumettre une plainte concernant le personnel ou les services de l'OORGC sont énoncées dans la politique sur les plaintes, qui est accessible à l'adresse www.cmrao.ca/fr-FR/about-cmrao/policies/complaints-policy/. Des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande.

Les procédures pour soumettre une plainte à l'encontre d'un gestionnaire de condominiums ou d'une entreprise de gestion de condominiums sont détaillées à l'adresse www.cmrao.ca/fr-FR/complaints/.

Politique de confidentialité et d'accès à l'information

L'OORGC respecte la loi applicable sur la protection de la vie privée; sa politique décrit les mesures prises par l'organisme pour protéger les renseignements et les dossiers personnels, et pour y donner accès.

Politique d'accessibilité

La politique de l'OORGC sur l'accessibilité décrit l'engagement que prend l'organisme pour éliminer les obstacles et garantir que nos services sont fournis dans le respect des besoins des personnes ayant des capacités différentes.

L'organisme a élaboré des politiques, des pratiques et des procédures particulières pour créer un environnement tenant compte des besoins et de l'expérience des personnes ayant un handicap.

Conformité avec la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

En vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), l'OORGC déploie tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances. L'organisme se conforme aux exigences de la LAPHO pour les organismes à but non lucratif.

Au 31 mars 2019, tous les employés de l'OORGC avaient reçu une formation sur le service à la clientèle accessible. L'OORGC a mis en œuvre une politique intégrée sur les normes d'accessibilité et a inclus des dispositions sur l'accessibilité dans sa politique en matière de santé et de sécurité et dans sa politique sur les ressources humaines.



Engagement des intervenants

Les intervenants de l'OORGC sont des personnes ou des groupes qui sont touchés ou intéressés par les activités de l'organisme ou qui y participent, notamment les gestionnaires de condominiums, les conseils d'administration des condominiums, les fournisseurs de services de gestion de condominiums et les propriétaires et résidents de condominiums.

L'OORGC saisit et reconnaît l'importance des rôles distincts joués par les associations de l'industrie et d'autres organismes partenaires dans le cadre de ses efforts en vue de maintenir et d'améliorer l'intégrité et les normes associées au secteur de la gestion des condominiums. En ce sens, l'organisme accepte les occasions de s'engager et d'interagir directement avec ses titulaires de permis et les autres intervenants de l'industrie.

Mesurer les effets de notre sensibilisation

Au cours de l'exercice, l'OORGC a interagi avec le public en ligne par l'entremise de multiples plateformes de médias sociaux, ainsi que de son site Web, www.cmrao.ca.



664 800 ↑

Visites sur le site Web
de l'OORGC



42 875 ↑

Visiteurs uniques sur le site
Web de l'OORGC



6 ↓

Vidéos produites



5 632 ↑

Visionnements



3 098

Téléchargements de
fichiers PDF



3 970 ↑

Interactions sur les
médias sociaux

Au cours de l'exercice, divers nouveaux contenus ont été élaborés, notamment des vidéos et des ressources éducatives pour aider les titulaires de permis à comprendre et à respecter leurs obligations juridiques et éthiques.



Electric Vehicle Charging Station Regulations: What Condo Managers Need to Know

The Ministry of Government and Consumer Services (MGCS) has recently introduced amendments to the regulations under the Condominium Act, 1998 (The ACA), which establish a process to facilitate the installation of electric vehicle charging stations (EVCS) in condo buildings. Effective May 1, these new provisions:

- set out the process for condominium corporations to obtain approval to install EVCSs
- set out the process for an owner to register and obtain approval to install an EVCS

CMRAO Condominium Management Regulatory Authority of Ontario

For more information about these changes, please see sections 24.3 to 24.6 of *Condo Regulation 462/17*, which is a regulation under the *Condominium Act, 1998*.

Webinar

Records Management and Use of Proxies for condo managers

with Ali Arlani, CEO and Registrar
and Sandy Vizely, Deputy Registrar

CMRAO



ਕੋਢੇ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਕੋਢੇਮਿਲੀਅਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਮਿਲਾਰਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ CMRAO ਨੇ ਨਵੰਬਰ 2017 ਵਿੱਚ ਕਾਰਜ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਸੀ। ਇਨਟੈਗ੍ਰੇਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਹੁਣ ਕੋਢੇ ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਕੋਲ ਲਾਇਸੈਂਸ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

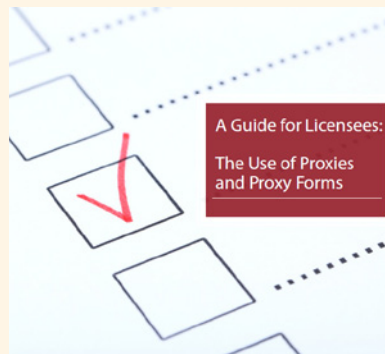
ਕੋਢੇਮਿਲੀਅਮ ਭਾਈਚਾਰਾ ਵਿੱਚੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਕੋਢੇ ਸਾਂਝੇ ਕੰਮ ਚਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇਖੋ। **CMRAO** www.cmrao.ca



CMRAO自2017年11月开始运营，以保护共管公寓消费者并支持高标准的公寓管理。公寓经理现在必须持证才能在安大略省提供相关服务。

请访问我们的网站，了解我们为保护共管公寓社区所做的工作。

CMRAO www.cmrao.ca



A Guide for Licensees: The Use of Proxies and Proxy Forms

www.cmrao.ca | info@cmrao.ca

CMRAO Condominium Management Regulatory Authority of Ontario



Guide à l'intention des titulaires de permis : gestion des dossiers pour les gestionnaires de condominiums

www.cmrao.ca | info@cmrao.ca

CMRAO Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums



Résultats du sondage sur la satisfaction

Comme décrit au paragraphe 8(6) de l'accord administratif conclu avec le MSGSC, l'OORGC est tenu de mener un sondage sur la satisfaction auprès de l'ensemble ou d'un échantillon de ses clients, intervenants et titulaires de permis au moins une fois tous les deux ans, en commençant au plus tard un an après la désignation. Du 9 janvier au 13 février 2019, l'OORGC a mené deux sondages, l'un destiné aux titulaires de permis et l'autre, aux intervenants du secteur.

Le sondage auprès des gestionnaires de condominiums agréés (sondage auprès des titulaires de permis) a été distribué par courriel à environ 3 200 titulaires de permis de l'OORGC. Un sondage a été créé pour les propriétaires et résidents de condominiums, les administrateurs de condominiums, les avocats en droit de la copropriété et les associations de l'industrie. Il a été envoyé par courriel par le Canadian Condominium Institute (CCI) dans toutes les sections locales de l'Ontario (soit environ 3 400 membres).

Principales constatations

**Sondage auprès
des titulaires
de permis**

477

Répondants

15 %

Taux de réponse

En général, les titulaires de permis sont satisfaits de la qualité, de l'exactitude et de la fiabilité des informations reçues de la part de l'OORGC. Ils ont également répondu de manière favorable aux questions visant à mesurer le niveau de service reçu quant à leurs demandes de renseignements par téléphone ou par courriel, et indiqué que leurs problèmes avaient été résolus de façon adéquate par l'équipe d'octroi de permis de l'OORGC.

La majorité des répondants ont dit se fier aux renseignements reçus de l'OORGC et y ont accédé de différentes façons.

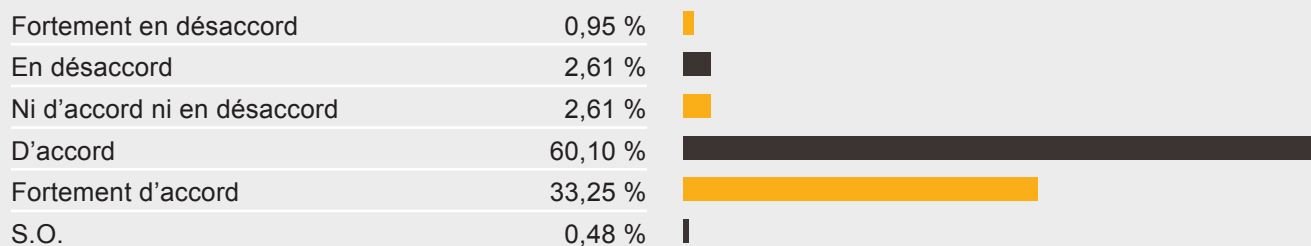
Satisfaction à l'égard des délais de traitement des demandes

Les résultats du sondage indiquent une satisfaction globale quant aux délais de traitement des demandes par l'OORGC. De manière générale, les répondants ont indiqué que les processus de demande et de renouvellement de permis en ligne étaient faciles à comprendre.

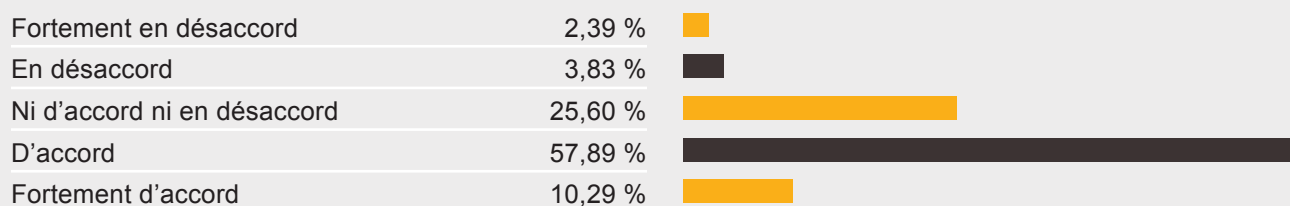
Ma demande de permis a été traitée dans un délai raisonnable.

Fortement en désaccord	3,32 %	
En désaccord	8,29 %	
Ni d'accord ni en désaccord	13,74 %	
D'accord	53,55 %	
Fortement d'accord	20,38 %	
S.O.	0,71 %	

Je comprends les exigences applicables pour devenir un gestionnaire de condominiums agréé.



L'OORGC fait la promotion de normes professionnelles, d'une conduite éthique et de pratiques exemplaires.



Principales constatations

Sondage auprès des intervenants

311

Répondants

9 %

Taux de réponse

La majorité des répondants à ce sondage étaient propriétaires de condominiums (61,49 %). Les réponses des intervenants dénotent une bonne connaissance du fait qu'il est possible de formuler des plaintes auprès de l'OORGC à l'encontre de nos titulaires de permis (82 %). Toutefois, ceux qui étaient au courant de l'existence du registre public de l'OORGC étaient moins nombreux. Parmi les intervenants interrogés, 21 % avaient utilisé le registre public de l'OORGC pour savoir si leur gestionnaire de condominiums était titulaire d'un permis.

Saviez-vous que les gestionnaires de condominiums doivent maintenant détenir un permis de l'OORGC pour pouvoir fournir des services de gestion de condominiums?

Oui : 89 %

Non : 11 %

Saviez-vous que vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OORGC concernant un titulaire de permis?

Oui : 82 %

Non : 18 %

Saviez-vous que l'OORGC dispose d'un registre public en ligne où il est possible de vérifier si un gestionnaire de condominiums est agréé?

Oui : 62 %

Non : 38 %

Avez-vous déjà utilisé le registre public de l'OORGC?

Oui : 21 %

Non : 79 %

Que pourrait faire l'OORGC pour mieux sensibiliser le public?

Faire de la publicité dans les journaux et les médias en ligne

51,01 %

Fournir gratuitement du matériel éducatif

57,09 %

Tenir des consultations publiques

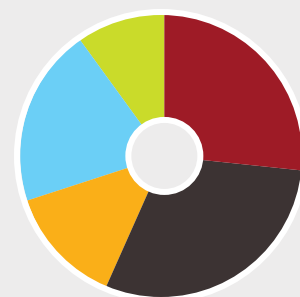
25,91 %

Organiser des webinaires d'information

37,65 %

Autre (veuillez préciser ci-dessous)

19,03 %



Le rapport complet est accessible sur le site Web de l'OORGC à l'adresse www.cmrao.ca/fr-FR/about-cmrao/corporate-reporting/.

Service en français

Conscient que le secteur de la gestion des condominiums est diversifié et dessert des titulaires de permis anglophones et francophones, l'OORGC a recruté deux membres du personnel entièrement bilingues pour offrir le plus haut niveau de service à la clientèle en langue française.

Services en français offerts par l'OORGC en 2018-2019 :

64

appels téléphoniques

13

demandes de renseignements par courriel

1

plainte

90 %

de niveau de service

L'OORGC publie des bulletins électroniques à l'intention des titulaires de permis et des intervenants, des mises à jour sur les médias sociaux et d'autres documents d'entreprise en français. La majorité des communications de l'organisme à l'intention du public, y compris son site Web, ont été traduites.



Mesures de rendement

L'OORGC établit des priorités stratégiques, des objectifs et des mesures de rendement dans son plan d'affaires annuel, lesquels figureront dans le rapport annuel. Cela permet à l'OORGC d'assurer la transparence et la responsabilisation envers le public et ses intervenants dans toutes ses pratiques d'affaires.

Les mesures de rendement sont fondées sur les priorités stratégiques de l'organisme, et elles sont à la fois audacieuses et réalisables.

Comme il ne s'agit que de la deuxième année complète d'activités de l'OORGC, les mesures de rendement visent à établir une base de référence pour les activités prévues. À mesure que l'organisme évoluera vers une période de stabilisation, les mesures de rendement seront mises à jour aux fins de comparaison annuelle et seront publiées dans les futurs rapports annuels.

Mesures de rendement	Échéancier prévu
Pourcentage de l'augmentation du nombre de candidats qui ont satisfait aux exigences de qualification pour l'obtention d'un permis	2019-2020
Pourcentage de titulaires de permis qui ont fait l'objet de plaintes ou de mesures réglementaires	2019-2020
Pourcentage d'intervenants du secteur public et de titulaires de permis qui se disent satisfaits des services de l'OORGC	2019-2020
Taux de satisfaction des consommateurs à l'égard du processus de traitement des plaintes	2019-2020
Pourcentage des consommateurs interrogés qui sont au courant de l'existence de l'OORGC et de l'obligation pour les gestionnaires de condominiums de l'Ontario d'obtenir un permis de l'organisme	2019-2020

Rapport financier



Rapport de gestion

Le présent rapport de gestion fournit des renseignements supplémentaires aux intervenants et aux autres lecteurs concernant les états financiers de l'OORGC pour l'exercice terminé le 31 mars 2019. Le rapport doit être lu en parallèle avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2019, préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes à but non lucratif.

Revenus

Les produits d'exploitation proviennent principalement des droits de permis exigés en vertu de la LSGC, lesquels sont amortis sur une période de revenu d'un an.

Les droits de permis sont perçus pour quatre types de permis :

- Permis général (pour les particuliers)
- Permis général transitoire (pour les particuliers)
- Permis restreint (pour les particuliers)
- Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums (pour les entreprises)

En plus des droits de permis, des droits de dossier uniques sont exigés pour les nouvelles demandes de permis. Les produits d'exploitation comprennent également les montants reçus à titre de subventions du MSGSC. Les autres produits comprennent les intérêts acquis, qui sont constatés à mesure qu'ils sont gagnés.

Puisque l'OORGC a été désigné le 1^{er} novembre 2017, les droits de permis facturés pour l'année 2017-2018 correspondent à une portion de huit mois au prorata des droits annuels. Comme 2018-2019 était la première année complète d'octroi de permis, les droits annuels ont été facturés, ce qui a entraîné une augmentation globale des revenus d'octroi de permis d'un exercice à l'autre.

L'exercice terminé le 31 mars 2018 a été l'année de constitution de l'organisme et les revenus, provenant principalement des subventions, ont servi à payer les dépenses, en plus des droits de permis au prorata sur cinq mois. En comparaison, la majeure partie des revenus a été perçue sous forme de droits de permis pour l'exercice terminé le 31 mars 2019.

Les revenus tirés des droits de dossier, plus élevés pendant l'exercice terminé le 31 mars 2018 que pendant l'exercice terminé le 31 mars 2019, sont attribuables à la désignation de l'OORGC comme autorité administrative cette année-là. Il s'agit de la première fois que le secteur est réglementé, ce qui a contribué à un plus grand nombre de demandes de permis et, par conséquent, à des revenus tirés des droits de dossier plus élevés.

Le détail sur les revenus pour les exercices 2018-2019 et 2017-2018 est le suivant :

Catégorie	2018-2019	2017-2018
Subventions	191 521	2 064 364
Droits de permis	2 762 710	921 742
Droits de dossier	88 350	471 601
Autres droits administratifs	3 900	—
Autres revenus	49 681	11 771
Total des revenus	3 096 162	3 469 478

Dépenses

Comme le montre le graphique ci-dessous, le total des dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2019 a augmenté de 7 % par rapport à l'exercice terminé le 31 mars 2018, l'organisme ayant évolué vers la phase de stabilisation au cours de cet exercice.

Catégorie	2018-2019	2017-2018
Ressources humaines	1 454 125	1 460 852
Autres dépenses opérationnelles et administratives générales	776 048	625 343
Total des dépenses	2 230 173	2 086 195

Actifs nets

L'excédent de 865 989 \$ pour l'exercice 2018-2019 est passé à 37 % par rapport à l'exercice précédent, principalement en raison de la réduction des revenus tirés des subventions ministérielles et des droits de dossier.

De plus, l'exercice 2018-2019 s'est terminé avec un actif net de 2 249 272 \$, dont 395 541 \$ ont été investis en immobilisations amortissables. De l'actif net accumulé non affecté, 1 600 000 \$ a été transféré à l'actif net affecté tandis que l'actif net non affecté est passé de 989 288 \$ à 253 731 \$ par rapport à l'année précédente. L'OORGC a établi un actif net affecté en interne (fonds de réserve), qui a été approuvé par le conseil d'administration afin de constituer et de maintenir un niveau adéquat de fonds pour assurer la stabilité de la mission, des programmes, de l'emploi et des opérations courantes de l'organisme et pour fournir une source de fonds internes en cas de situations imprévues.

Conformément à son engagement d'être financièrement prudent et d'éviter d'accumuler des fonds qui ne sont pas nécessaires à son exploitation, l'OORGC a réduit le montant des droits de permis payables par personne et entreprise pour l'exercice 2019-2020.

En tant qu'autorité administrative, l'OORGC a pour principal objectif de gérer ces actifs nets afin de continuer à satisfaire aux exigences de l'accord administratif signé avec le ministère.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT

Aux membres de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Rapport sur la vérification des états financiers

Opinion

Nous avons vérifié ces états financiers de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums, qui comprennent l'état de la situation financière, ainsi que les états des activités de fonctionnement, l'état de l'évolution de l'actif net et l'état des liquidités pour l'exercice terminé, et les notes aux états financiers, y compris un résumé des politiques comptables importantes et d'autres renseignements explicatifs.

À notre avis, ces états financiers présentent équitablement, dans des limites raisonnables de l'importance relative, la situation financière de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums au 31 mars 2019, ainsi que son rendement financier et ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Base d'opinion

Nous avons effectué notre vérification conformément aux normes de vérification généralement acceptées au Canada. Nos responsabilités en vertu de ces normes sont décrites dans la section des responsabilités du vérificateur pour la vérification des états financiers de notre rapport. Nous sommes indépendants de l'entité conformément aux exigences éthiques qui sont pertinentes à notre vérification des états financiers au Canada, et nous avons rempli nos autres responsabilités éthiques conformément à ces exigences. Nous croyons que les éléments de preuve de vérification que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fournir une base à notre opinion.

Responsabilités de la direction et des personnes chargées de la gouvernance des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation équitable de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, et du contrôle interne que la direction juge nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'inexactitudes importantes, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur.

Lors de la préparation des états financiers, la direction est chargée d'évaluer la capacité de l'entité de demeurer en activité, de divulguer, le cas échéant, les questions liées à la question de la comptabilité et d'utiliser la base de la comptabilité en cours à moins que la direction n'ait l'intention de liquider l'entité ou de cesser ses activités, ou n'a pas d'autre choix réaliste que de le faire. Ceux qui sont chargés de la gouvernance ont la responsabilité de superviser le processus de préparer les rapports financiers de l'entité.

Responsabilité du vérificateur pour la vérification des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir une assurance raisonnable quant à savoir si les états financiers dans leur ensemble sont exempts d'inexactitudes importantes, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur, et de publier un rapport du vérificateur qui comprend notre opinion. L'assurance raisonnable est un niveau élevé d'assurance, mais elle n'est pas une garantie qu'une vérification effectuée conformément aux normes de vérification généralement acceptées au Canada détectera toujours une inexactitude importante lorsqu'elle existe. Les inexactitudes peuvent découler d'une fraude ou d'une erreur et sont considérées comme importantes si, individuellement ou dans l'ensemble, on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles influencent les décisions économiques des utilisateurs prises sur la base de ces états financiers. Dans le cadre d'une vérification conforme aux normes de vérification généralement acceptées au Canada, nous exerçons un jugement professionnel et maintenons notre scepticisme professionnel tout au long de la vérification. Notre processus a également compris les étapes suivantes :

- Identifier et évaluer les risques d'inexactitude importante des états financiers, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur, concevoir et exécuter des procédures de vérification adaptées à ces risques, et obtenir des preuves de vérification suffisantes et appropriées pour fournir une base à notre opinion. Le risque de ne pas détecter une inexactitude importante résultant d'une fraude est plus élevé que celui résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer de la collusion, de la contrefaçon, des omissions intentionnelles, des fausses déclarations ou la dérogation au contrôle interne.
- Obtenir une compréhension du contrôle interne pertinent à la vérification afin de concevoir des procédures de vérification qui sont appropriées dans les circonstances, mais pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité.
- Évaluer la pertinence des politiques comptables utilisées et le caractère raisonnable des estimations comptables et des divulgations connexes faites par la direction.
- Conclure sur la pertinence de l'utilisation par la direction de la base comptable et, d'après les éléments de preuve de vérification obtenus, s'il existe une incertitude importante liée à des événements ou à des conditions qui peuvent jeter un doute important sur la capacité de l'entité à demeurer en activité. Si nous concluons qu'il existe une incertitude importante, nous sommes tenus d'attirer l'attention dans le rapport de notre vérification sur les divulgations connexes dans les états financiers ou, si ces divulgations sont inadéquates, de modifier notre opinion. Nos conclusions sont fondées sur les éléments de preuve de vérification obtenus jusqu'à la date du rapport de notre vérificateur. Toutefois, des événements ou des conditions peuvent amener l'entité à cesser ses activités.
- Évaluer la présentation globale, la structure et le contenu des états financiers, y compris les divulgations, et si les états financiers représentent les transactions et les événements sous-jacents d'une manière qui permet d'obtenir une présentation équitable.

Nous communiquons avec les personnes chargées de la gouvernance concernant, entre autres, la portée et le calendrier prévus de la vérification et les constatations importantes de la vérification, y compris les lacunes importantes dans le contrôle interne que nous identifions au cours de notre vérification.

3 juin 2019

Sloan Partners LLP

Comptables Professionnels Agréés
Comptables Publics Agréés

État de la situation financière

Au 31 mars	2019	2018
Actif		
À court terme		
Encaisse et équivalent	3 164 327 \$	661 817 \$
Comptes clients	5 943	504 446
Remboursement TVH PSB	—	170 007
Dépenses payées à l'avance et autres actifs à court terme	30 969	28 852
	3 201 239	1 365 122
Immobilisations incorporelles (note 3)	395 541	393 995
	3 596 780 \$	1 759 117 \$
Passif		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 4)	159 775 \$	212 889 \$
Revenus reportés (note 8)	1 187 733	162 945
	1 347 508	375 834
Actif net		
Investi en immobilisations corporelles	395 541	393 995
Actif net non affecté (déficit)	253 731	989 288
Actif net affecté (note 10)	1 600 000	—
	2 249 272	1 383 283
	3 596 780 \$	1 759 117 \$

Accepté par :

Directeur :



Directeur :



Voir les notes qui accompagnent les états financiers

État de l'évolution de l'actif net

Pour l'exercice terminé au 31 mars 2019	2019	2018
L'actif net est composé de :		
Investissement en immobilisations corporelles		
Solde au début de l'année	393 995 \$	— \$
Acquisition d'immobilisations incorporelles	111 376	437 772
Déficit des (dépenses) sur les revenus	(109 830)	(43 777)
Solde à la fin de l'année	395 541	393 995
Actif net non affecté		
Solde au début de l'année	989 288 \$	— \$
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(111 376)	(437 772)
Transfert vers le fonds restreint	(1 600 000)	—
Excédent des revenus sur les dépenses	975 819	1 427 060
Solde à la fin de l'année	253 731	989 288
Actif net affecté		
Solde au début de l'année	— \$	— \$
Transfert vers le fonds restreint	1 600 000	—
Solde à la fin de l'année	1 600 000	—
Actif net, fin de l'année	2 249 272 \$	1 383 283 \$

Voir les notes qui accompagnent les états financiers

État des activités de fonctionnement

Pour l'exercice terminé au 31 mars 2019	2019	2018
Revenus		
Revenu de licences (note 6)	2 854 960 \$	1 393 343 \$
Revenu de subventions (note 5)	191 521	2 064 364
Autre revenu (note 7)	49 681	11 771
	3 096 162	3 469 478
Dépenses		
Ressources humaines	1 454 125	1 460 852
Frais généraux	144 065	66 215
Loyer	123 482	125 754
TVH non récupérable	83 130	51 620
Information et Communication	76 731	102 786
Dépenses du comité de discipline	73 492	—
Dépenses sur les technologies d'information	58 348	132 855
Frais juridiques	56 457	53 908
Conseil d'administration	27 123	34 279
Frais professionnels	23 390	14 149
Amortissement des immobilisations incorporelles	109 830	43 777
	2 230 173	2 086 195
Excédent des revenus sur les dépenses	865 989 \$	1 383 283 \$

Voir les notes qui accompagnent les états financiers

État des liquidités

Pour l'exercice terminé au 31 mars 2019

2019

2018

Liquidités fournies par (utilisées) dans les activités suivantes :

Exploitation

Excédent des revenus sur les dépenses	865 989 \$	1 383 283 \$
Amortissement des immobilisations incorporelles	109 830	43 777
Variations du fonds de roulement hors caisse :		
Comptes clients	498 503	(503 922)
Dépenses payées à l'avance et autres actifs à court terme	(2 117)	(19 928)
Créditeurs et charges à payer	(53 114)	40 627
Revenus reportés	1 024 788	(1 040 448)
Remboursement TVH PSB	170 007	(155 245)
	2 613 886	(251 856)

Investissement

Acquisition d'immobilisations incorporelles	(111 376)	(437 772)
---	-----------	-----------

Augmentation (diminution) nette des liquidités	2 502 510	(689 628)
--	-----------	-----------

Encaisse, au début de l'année	661 817	1 351 445
-------------------------------	---------	-----------

Encaisse, à la fin de l'année	3 164 327 \$	661 817 \$
-------------------------------	--------------	------------

Voir les notes qui accompagnent les états financiers

31 mars 2019

But de l'organisme

En décembre 2015, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté une nouvelle loi intitulée Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums (LPPC), qui a marqué la première réforme majeure des lois de la province sur les condominiums depuis 16 ans. La LPPC vise à mieux protéger les propriétaires des condominiums, améliorer la gestion des associations et entreprises condominales, s'assurer que les conseils d'administration des condominiums sont professionnellement régis et établir les licences obligatoires et les exigences scolaires pour les gestionnaires de condominiums.

La LPPC a apporté des modifications à la Loi de 1998 sur les condominiums (Loi sur les condominiums) et a adopté la Loi de 2015 sur les services de gestion des condominiums (LSGC). Pour mettre en oeuvre ces objectifs de protection des consommateurs, deux nouvelles autorités administratives ont été créées. L'une de ces deux autorités est l'Office Ontarien de la Gestion des Condominiums.

L'Office Ontarien de réglementation de la gestion des Condominiums (l'« organisme ») a été incorporé sans capital-actions en vertu des lois de la province de l'Ontario le 8 juillet 2016 et assume la responsabilité de la mise en oeuvre de services à l'appui de son mandat en vertu de la Loi. Les activités de l'organisme sont à but non lucratif pour ses membres et tous les gains ou autres valeurs d'accroissement de l'organisme doivent servir à promouvoir ses objectifs, à ce titre, il est exonéré de l'impôt sur le revenu.

Dès la désignation par le lieutenant-gouverneur en conseil en novembre 2017, l'organisme a commencé par faire fonctionner la LSGC, et à exécuter les tâches d'un organisme professionnel de réglementation pour les gestionnaires de condominiums et les fournisseurs de services de gestion; il est aussi responsable de la mise en marche d'un régime complet de délivrance de licence et de réglementation.

1. Résumé des principales méthodes comptables

Ces États financiers ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes à but non lucratif. Les politiques considérées comme particulièrement importantes par l'organisme sont décrites ci-dessous.

Utilisation des estimations

La préparation d'États financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif exige que la direction fasse des estimations et hypothèses comptables affectant la reconnaissance, l'évaluation et la présentation des montants indiqués dans les États financiers et notes complémentaires. Les montants et les notes présentées sont déterminés à l'aide des meilleures estimations de la direction, fondées sur des hypothèses qui reflètent les conditions économiques les plus susceptibles de se réaliser et les plans d'action prévus. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Les principales estimations comprennent des dépenses payées en avance, des remboursements TVH PSB et des créiteurs et charges à payer.

Selon la direction, ces États financiers ont été correctement préparés dans des limites raisonnables de l'importance relative et dans le cadre des conventions comptables résumées ci-après.

1. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

Encaisse

La trésorerie comprend l'encaisse et équivalent. La trésorerie est composée principalement des effets de commerce et de placements avec une date d'échéance de trois mois ou moins. En raison de l'échéance à court terme de ces placements, la valeur comptable se rapproche de leur juste valeur.

Revenu

(i) Revenu de subvention

L'organisme applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports affectés, le cas échéant, sont constatés à titre de revenu au cours de l'exercice où les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont comptabilisés dans les revenus durant la même période qu'ils ont été reçus ou reconnus comme les effets à recevoir aussi longtemps que le montant et la période peuvent être estimés avec certitude. Les contributions sont allouées à l'objet auquel elles se rapportent. Si le contributeur ne fait aucune désignation, il est affecté à des fins générales. Les subventions sont reconnues pendant la période à laquelle le projet connexe a lieu. Les subventions sont comptabilisées dans les recettes lorsque les conditions correspondantes pour la réception des fonds reçus sont remplies, ou la période pour laquelle les fonds sont désignés est passée.

Les subventions reçues en excès du montant à comptabiliser dans les revenus de l'exercice sont comptabilisées comme des revenus reportés.

(ii) Revenu de licence

Les frais de licence exigés aux gestionnaires et aux entreprises gestionnaires de condominiums sont soit des frais ponctuels lors de l'enregistrement ou des frais de renouvellement. Ils sont répartis uniformément sur la durée de la licence. Les frais pas encore gagnés sont comptabilisés comme revenus reportés.

Immobilisations incorporelles

L'immobilisation incorporelle est comptabilisée au coût moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé aux taux destinés à radier l'actif sur base de sa vie productive comme suit :

	Taux	Méthode
Logiciel	5 ans	Linéaire

La méthode de l'amortissement et l'estimation de la durée d'utilité d'une immobilisation est revue chaque année.

Instruments financiers

Les instruments financiers de l'organisme se composent de l'encaisse, des débiteurs et des créditeurs et charges à payer. Les instruments financiers sont enregistrés à la juste valeur au moment de la comptabilisation initiale. La juste valeur de ces instruments financiers est approximative de leur valeur comptable en raison de leur nature à court terme. Il revient à la direction de s'assurer que l'organisme n'est pas exposé au risque de crédit, devises ou intérêt important découlant de ces instruments financiers.

1. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

Par conséquent, à la fin de chaque exercice, elle mesure les liquidités et investissements à la juste valeur, les comptes créditeurs et charges à payer, la dette et autres passifs au coût après amortissement. Tout changement ultérieur à la juste valeur est comptabilisé dans l'état des activités de fonctionnement.

2. Gestion du capital

L'objectif de l'organisme est de veiller à ce que l'entité poursuive ses activités ainsi que le fonctionnement efficace pour ces membres et autres parties prenantes. La direction ajuste la structure du capital selon les besoins, afin de soutenir les besoins opérationnels de l'entreprise. Plutôt que d'établir des critères sur le rendement du capital, l'organisme s'appuie sur l'expertise de ses gestionnaires pour maintenir le développement futur des opérations. L'organisme définit le capital comme étant le fonds de roulement et les actifs nets non affectés.

La direction révisé son approche de gestion du capital sur une base continue et estime que cette démarche, étant donné la taille relative de l'organisme, est appropriée.

3. Immobilisation incorporelle

	Coût	Amortissement accumulé	Valeur comptable nette, 2019	Valeur comptable nette, 2018
Logiciel	549 148 \$	153 607 \$	395 541 \$	393 995 \$

4. Créditeurs et charges à payer

Au 31 mars 2019, il existe des sommes échues à remettre au gouvernement de l'ordre de 7 167 \$ (2018 – 8 262\$) qui sont incluses dans le solde créditeur et les charges à payer.

5. Revenu de subvention

	2019	2018
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (LPPC)	162 945 \$	2 064 364 \$
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (LIM)	28 576	–
	191 521 \$	2 064 364 \$

6. Revenu de licences

C'est la deuxième année que l'organisme perçoit des droits de licence auprès des entreprises et des gestionnaires. Des frais de demande de licence sont également facturés avant que les licences puissent être approuvées.

	2019	2018
Frais de licence	2 762 710 \$	921 742 \$
Frais de demande	88 350	471 601
Frais de réintégration	3 900	—
	2 854 960 \$	1 393 343 \$

7. Autre revenu

	2019	2018
Revenu d'intérêts	49 681 \$	11 771 \$

8. Revenus reportés

	2019	2018
Continuité des revenus reportés :		
Revenus reportés au début de l'année	162 945 \$	1 203 393 \$
Subventions reçues (note 9)	520 000	1 023 916
Intérêts sur les subventions reçues	8 567	—
Frais de licence reçus	3 542 702	1 393 343
	4 234 214	3 620 652
Revenus de subvention gagnés (note 5)	(191 521)	(2 064 364)
Frais de licence gagnés (note 6)	(2 854 960)	(1 393 343)
Revenus reportés, fin de l'année	1 187 733 \$	162 945 \$

	2019	2018
Les revenus reportés sont constitués de :		
Subventions reçues à l'avance (LPPC)	—	162 945
Subventions reçues à l'avance (LIM)	491 424	—
Intérêts sur les subventions reçues	8 567	—
Frais de licence reçus à l'avance	687 742	—
	1 187 733 \$	162 945 \$

9. Subventions reçues

	2019	2018
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (LIM)	520 000 \$	– \$
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (LPPC)	– \$	1 023 916 \$

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2018, l'organisme a reçu le dernier versement de l'entente de paiement de transfert en date du 24 octobre 2016 afin d'établir l'autorité administrative en vertu de la Loi de 2015 sur les services de gestion des condominiums (« LSGC »). Ce projet ayant terminé, 162 945 \$ (note 5) ont été comptabilisés comme revenu au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2019. Au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2019, l'organisme a conclu un nouvel accord de paiement de transfert en date du 25 avril 2018 afin d'établir une autorité administrative chargée de mettre en oeuvre la Loi de 2017 sur l'inspection des maisons (LIM), et a reçu la première tranche d'un montant de 520 000 \$. Un montant de 28 576 \$ (note 5) a été comptabilisé comme revenus pour l'exercice terminé le 31 mars 2019. Le projet est actuellement interrompu en attendant d'autres directives gouvernementales et, selon les termes de l'accord, tous les soldes non dépensés ainsi que les intérêts gagnés et non dépensés sont remboursables sur demande. Au 31 mars 2019, ce solde non dépensé s'élevait à 499 991 \$.

10. Actif net affecté

Au cours de l'année, l'organisme a établi un compte dans ses livres pour un actif net affecté après la décision du conseil d'administration afin de bâtir et maintenir un niveau adéquat de fonds pour l'organisme pour assurer la stabilité de la mission, programmes, emploi et activités courantes de l'organisme et fournir une source de fonds internes pour gérer les imprévus. Les virements peuvent être effectués vers ou à partir de ce fonds, avec l'approbation du conseil d'administration. Au cours de l'année, l'organisme a transféré 1 600 000 \$ de ses actifs nets non affectés accumulés.

11. Engagements

L'organisme s'engage pour sa part de 30 % de louer ses locaux situés au 2, ave. St. Clair Est à Toronto, en Ontario, jusqu'au 30 octobre 2021. L'organisme s'engage également relativement à un contrat lié au développement du logiciel pour l'organisme. Les futurs engagements au minimum sont les suivants :

2020	110 605
2021	110 605
2022	64 519
	285 729 \$

12. Tableaux comparatifs

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés pour se conformer à la méthode de présentation de l'année courante.

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



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

www.cmrao.ca / info@cmrao.ca

P.O. Box 48087 RPO Davisville, Toronto, ON M4S 3C6 / 1-866-888-5426

