

Rapport annuel 2019–20



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

www.cmrao.ca | info@cmrao.ca



Rapport annuel

2019–20

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) est l'organisme réglementaire qui établit des normes et contrôle l'octroi de permis obligatoires aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises de gestion de condominiums.

Le respect de ces normes renforce l'intégrité du secteur, élève la profession et donne confiance aux propriétaires de condominiums quant aux entreprises et aux personnes qui gèrent leur investissement le plus important.

Table des matières

2019-2020 : 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.....	10
Comités	11
Structure organisationnelle.....	13
Octroi de permis	14
Plaintes, conformité et discipline	18
Engagement des intervenants.....	22
Résultats du sondage sur la satisfaction	24
Mesures de rendement.....	27
Engagement en matière de services accessibles	28
Rapport financier	29
Rapport de gestion	30
Rapport de vérification des états financiers.....	33

2019–20

L'année en chiffres



3 652
titulaires
de permis actifs



788
plaintes
reçues



1 359
adeptes sur les
médias sociaux



2 862
demandes de
renseignements
par courriel



5 695
appels téléphoniques
entrants reçus



90%
des appels reçus ont
respecté les normes de
niveau de service
(niveau de service – 80 % des
appels reçus ont eu une réponse
en 5 minutes ou moins)



7
événements à
l'intention des
intervenants



264
personnes inscrites
au webinaire sur le
processus de
traitement des plaintes



Service en français :
37 appels téléphoniques
10 demandes de
renseignements
par courriel
1 plainte



Accent mis sur la gouvernance interne et les opérations pour une meilleure protection des consommateurs

Au nom du conseil d'administration, il me fait plaisir de vous communiquer le rapport annuel 2019-2020 de l'OORGC. Cet exercice financier n'a pas manqué d'activités et de réalisations qui ont tenu le personnel de l'organisation occupé tout en répondant à des demandes externes exigeantes. En nous appuyant sur des bases déjà solides, nous avons su renforcer cette année notre structure et nos opérations internes.

En janvier de cette année, à l'aube d'une nouvelle décennie, nous étions loin de nous douter de ce qui allait se passer quelques mois plus tard, avec la pandémie de coronavirus. La COVID-19 a confirmé une réalité implicite que nous tenions déjà pour vraie : les gestionnaires de condominiums de l'Ontario sont considérés comme un service essentiel par la province. Propriétaires et gestionnaires continuent de s'adapter aux nouvelles réalités de notre monde, et l'OORGC reconnaît et applaudit le travail que les gestionnaires de condominiums et les entreprises de services de gestion de condominiums ont accompli pour assurer la sécurité des communautés condominiales pendant cette période difficile et sans précédent.

En 2019-2020, notre conseil d'administration est passé en douceur d'un modèle opérationnel à un modèle de gouvernance complet. Avec la nomination de nos nouveaux membres par le Ministère, le conseil d'administration a pu mettre en place des comités (vérification et gestion des risques, et gouvernance), l'une des dernières pièces qui complète le modèle et signale notre évolution en tant qu'organisation. Notre comité de gouvernance a adopté un processus d'évaluation indépendant du conseil d'administration, ainsi qu'un processus de nomination et de sélection des administrateurs élus basé sur une matrice de compétences.

En outre, notre personnel a traité 751 nouvelles demandes de permis au cours de cet exercice, ce qui reflète à la fois la croissance et les mouvements au sein du secteur sur une très courte période, les titulaires de permis passant d'une catégorie à l'autre et de nouveaux arrivants rejoignant la profession.

J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier les membres du comité consultatif de l'OORGC de leur contribution cette année, en particulier en ce qui concerne l'élaboration de notre nouveau programme de formation. Les membres du comité ont fait preuve d'un engagement réel à l'égard de leur rôle et ont collaboré efficacement dans le but commun d'améliorer le secteur. Merci également à nos collègues du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour la relation fructueuse que nous entretenons.

Tout ce travail s'est poursuivi alors même que l'organisation collaborait avec le bureau de la vérificateur général de l'Ontario dans son audit du secteur des condominiums. Nous continuons à travailler en étroite collaboration avec le bureau du vérificateur général pour mettre à sa disposition tous les documents conformément aux objectifs et aux critères de la vérification. Nous prévoyons que les résultats seront publiés d'ici la fin 2020 et attendons avec impatience ce point de vue extérieur sur notre organisation et le secteur des condominiums.

Certes, nous avons vécu une année éprouvante, mais aussi une année fort productive, pendant laquelle nos relations se sont développées et nos fonctions internes fortifiées. Le travail accompli cette année a permis de maintenir des opérations stables et nous a mis en bonne position pour l'avenir.

Aubrey LeBlanc
Président du conseil d'administration



Responsabilité et réglementation moderne pour soutenir un secteur en expansion rapide

Le rapport annuel 2019-2020 de l'OORGC offre un instantané du travail accompli au cours de notre deuxième année complète d'activités et souligne l'impact que les fonctions de réglementation de l'organisation ont eu sur le secteur des condominiums en Ontario. Cette année, nous avons appris à quel point le rôle de gestionnaire de condominiums est important pour les communautés condominales en province, de plus en plus nombreuses. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, des mesures d'urgence ont été adoptées par différents niveaux de gouvernement, et les gestionnaires de condominiums ont joué un rôle essentiel pour assurer la sécurité de ces communautés.

Confrontés à des circonstances exceptionnelles, les gestionnaires de condominiums ont travaillé aux premières lignes pour protéger la santé et la sécurité des communautés sous leur responsabilité. À ce titre, l'OORGC félicite le secteur pour s'être adapté aussi rapidement à une situation en constante évolution et pour avoir su mettre en commun les ressources et les meilleures pratiques pour le bien collectif. Le personnel de l'OORGC a été en mesure de mener ses activités de manière efficace en pleine pandémie et a pu rapidement passer au travail à distance tout en maintenant un niveau de service élevé.

Comme le prévoit la loi, à compter du 1^{er} novembre 2021, l'autorité d'établir les exigences en matière de formation sera transférée du ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs au registrateur de l'OORGC, et je suis heureux d'annoncer que les travaux sont maintenant bien avancés pour assurer une transition sans heurt. Cette année, l'OORGC a publié son premier profil de compétences pour le secteur de la gestion des condominiums en Ontario. Le profil de compétences a utilisé une approche fondée sur des preuves et marque une étape importante pour la profession de gestionnaire de condominiums en Ontario. Je dois ici noter le taux élevé de participation du secteur et, au nom de l'OORGC, je tiens à remercier notre comité consultatif, le groupe d'experts en la matière et tous les titulaires de permis qui ont pris le temps de nous faire part de leurs commentaires.

Cette année, l'OORGC a également mis en place un processus d'évaluation des titres et des qualifications des candidats qui n'ont pas suivi les cours reconnus requis pour l'obtention d'un permis général. Le processus de reconnaissance des acquis (RA) examine la formation et l'expérience professionnelle antérieures afin d'évaluer les demandes et les documents justificatifs par rapport aux compétences de base requises d'un gestionnaire de condominiums.

Pour l'année 2019-2020, l'OORGC a réduit les droits de permis de 6,6 % pour répondre à une préoccupation exprimée dans le secteur. L'OORGC est une société sans but lucratif, et nos états financiers vérifiés démontrent que nos ressources financières continuent à être gérées de manière responsable.

Je tiens à remercier notre conseil d'administration de sa surveillance stratégique et son processus décisionnel prudent qui ont permis de maintenir le bon fonctionnement de l'OORGC depuis sa création. Bien entendu, il y a encore du travail à faire et d'autres améliorations à apporter à notre prestation de services, mais une chose est sûre : nous travaillons avec diligence pour réaliser la vision de l'organisation concernant la confiance du public dans la gestion et la protection des communautés condominales en Ontario.

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 est l'organisme réglementaire qui protège les consommateurs en établissant des normes claires et en contrôlant l'octroi de permis aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises de services 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.

L'OORGC, entré en service le 1^{er} novembre 2017, veille à ce que les gestionnaires de condominiums et les entreprises de gestion soient titulaires d'un permis, répondent aux exigences en matière de formation et d'expérience et se conforment à un code de déontologie précis.



1,6 million

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



880 000

On dénombre plus de **800 000 unités condominiales** en Ontario.

D'après les données fournies par l'Office ontarien du secteur des condominiums



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 *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums* par le gouvernement de l'Ontario, l'OORGC travaille dans l'intérêt public à l'octroi de permis et à la réglementation des activités des professionnels et des entreprises de 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 entreprises de gestion de condominiums, en veillant à ce que seules les personnes ayant suivi la formation appropriée détiennent un permis.



Registre public

L'OORGC maintient un registre en ligne des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums agréés. Le registre public fournit des renseignements sur les titulaires de permis, y compris les conditions, les suspensions, les révocations et toute mesure disciplinaire prise à leur encontre.



Conformité réglementaire

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



Processus de traitement des plaintes

L'OORGC traite les plaintes 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 de formation

L'OORGC établit des exigences en matière de formation pour les gestionnaires de condominiums (actuellement déterminées par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs).



Sensibilisation du public

L'OORGC 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'organisation 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 sans but lucratif qui est régie par un conseil d'administration indépendant responsable, par l'entremise de son président, devant le ministre ontarien des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs concernant l'exécution de l'autorité qui lui est conférée.

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 dirigé par un conseil d'administration ayant une expérience et des compétences étendues dans la gestion des condominiums, la gouvernance d'entreprise, la planification stratégique, la surveillance et la planification financières, la gestion des risques, la politique publique, le droit, la surveillance réglementaire et les 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 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;
- 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 2020, l'OORGC comptait quatre administrateurs élus et trois administrateurs nommés par le ministre.

Code de conduite

Le conseil a adopté 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 <https://www.cmrao.ca/fr-FR/about-cmrao/governance/code-of-conduct/>.

Biographies des membres du conseil d'administration



Aubrey LeBlanc, président – Élu

(mandat d'un an)

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 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

(mandat de trois ans)

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

(mandat de deux ans)

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.



Kerry Carmichael, membre du conseil d'administration – Nommée par le ministre

(mandat de trois ans)

La carrière de Kerry Carmichael s'étend sur plus de 30 ans, dans les secteurs de l'immobilier et de la vente automobile au détail. Tout récemment, elle a agi à titre de directrice générale de l'équipe des communications avec les détaillants chez BMW Canada. Elle y gérait les relations entre 42 détaillants BMW Canada et le fabricant. Entre 1996 et 2010, elle a été vice-présidente du développement organisationnel et de l'informatique chez City Buick Chevrolet Cadillac GMC. Au chapitre de l'engagement communautaire, M^{me} Carmichael a siégé pendant 20 ans au conseil d'administration de la société Crossroads Christian Communication Inc., notamment à titre de présidente.



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

(A quitté le conseil le 5 juin 2019)

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), 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 de trois ans)

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.



**Paul Kyte, membre du conseil d'administration –
Nommé par le ministre**

(mandat de trois ans)

Paul Kyte est accrédité auprès du Barreau de l'Ontario à titre de fournisseur de services juridiques (parajuriste). Il exploite le cabinet Paul Kyte Professional Corporation. Par le passé, il a été procureur provincial pour l'Ordre des métiers de l'Ontario et procureur intérimaire pour le comté de Hastings. Il est également administrateur de propriétés pour une société privée où il assure la gestion d'environ 400 unités locatives résidentielles un peu partout en Ontario. M. Kyte a été conseiller municipal pour la Ville de Quinte West (2003-2014). Durant cette période, il a siégé à plusieurs comités, notamment à titre de président.



**Beth Pearson, membre du conseil d'administration –
Nommée par le ministre**

(mandat de trois ans)

Beth Pearson œuvre depuis plus de 30 ans dans le secteur de l'assurance. Tout récemment, elle a été propriétaire et associée chez AP Insurance Brokers. Avant cela, M^{me} Pearson a été associée chez Pearson Dunn Insurance Brokers. Elle a été présidente de Registered Insurance Brokers of Ontario, ainsi que de l'Insurance Brokers Association of Ontario. Elle s'est notamment engagée au sein de sa communauté en tant que vice-présidente du conseil d'administration de l'association condominiale n° 368 de Wentworth.

Gestion des risques

L'OORGC repère, évalue et gère les risques pouvant nuire à sa capacité de s'acquitter de sa mission, qui consiste à renforcer la protection des consommateurs au moyen d'une réglementation moderne et efficace du secteur de la gestion des condominiums.

L'OORGC a établi un registre des risques comme outil pour consigner les occurrences de risques, l'importance des risques et les mesures prises pour atténuer les risques. En consignant les risques auxquels il est confronté, on crée un profil de risque pour l'OORGC. Les profils de risque sont dynamiques et évoluent dans le temps en fonction des changements au sein de l'organisation et dans son contexte externe. L'OORGC surveille, examine et atténue de façon régulière les risques pour l'organisation et ses opérations.

En 2019, le conseil a mis sur pied un comité de vérification et de gestion des risques afin d'assurer la supervision de l'initiative de gestion des risques de l'OORGC et de formuler des recommandations au conseil en ce qui concerne les politiques de gestion des risques.

En mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé a déclaré une pandémie mondiale due à l'apparition du nouveau coronavirus (COVID-19). La situation est en constante évolution, et les mesures mises en place ont de nombreuses répercussions sur les économies mondiale, nationale, provinciale et locale. L'OORGC suit de près cette situation et son impact sur le secteur de la gestion des condominiums en Ontario.



Comités

Les plaintes reçues par l'OORGC peuvent donner lieu à des audiences disciplinaires conformément au Règl. de l'Ont. 3/18 de la LSGC. En 2018, l'OORGC a mis sur pied un comité de discipline et un comité d'appel composés de personnes nommées du secteur des condominiums et de membres du public. Une liste de personnes a été constituée pour entendre les questions soumises par le registraire. Les membres de ce comité siègent pour une période 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

Comité d'appel

Président : Bernard Cowan

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

Membres du comité de discipline et du comité d'appel :

Charles Chan

Nadia Freeman

Dan Fried

Frank Gallo

Shane Haskell

Allyson Ingham

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 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.

Le comité consultatif se compose de 20 membres, dont la moitié sont des gestionnaires de condominiums agréés et l'autre moitié représente la communauté condominiale. Le conseil d'administration de l'OORGC a nommé 20 membres au comité consultatif pour un mandat de deux ans.

L'OORGC a tenu ses deux premières réunions du comité consultatif le 2 mai 2019 et le 8 août 2019. Ces deux réunions ont servi de séances de consultation liées au projet de profil de compétences de l'OORGC. Une copie du rapport, maintenant finalisé, est disponible sur le site www.cmrao.ca/fr-FR/resources/publications.

Plus récemment, les membres du comité consultatif ont rencontré l'équipe des communications concernant le site Web de l'OORGC, et ce, afin d'apporter leur contribution au contenu du plan du site. À l'avenir, le comité consultatif participera à l'élaboration du programme de formation et des plans de cours pour les formations qui seront requises pour l'obtention d'un permis.

Membres du comité consultatif

Helen Ash	Chris Jaglowitz
Juliet Atha	Raj Malik
Marilyn Bird	Kevin McCarthy
Kathryn Cairns	Craig McMillan
Debbie Dale	Mike Mullen
Josée Deslongchamps	Jim O'Neill
Christine Dingemans	Mohammad Pathan
Carla Guthrie	Kristi Sargeant-Kerr
Tania Haluk	Mark Steinman
Anthony Irwin	Kathleen Stephenson

J'ai passé une grande partie de l'année dernière à me familiariser avec nos documents constitutifs, ainsi qu'avec la *Loi sur les condominiums*. Lors de discussions avec d'autres propriétaires de condominiums et en lisant divers blogues sur la copropriété, j'ai saisi assez rapidement que les condominiums sont des entités complexes.

On s'attend donc à ce que les gestionnaires de condominiums et les entreprises de gestion de condominiums soient bien informés, prodiguent des conseils judicieux et appliquent les règles et règlements de l'association condominiale de manière égale pour maintenir une communauté équitable et fonctionnelle.

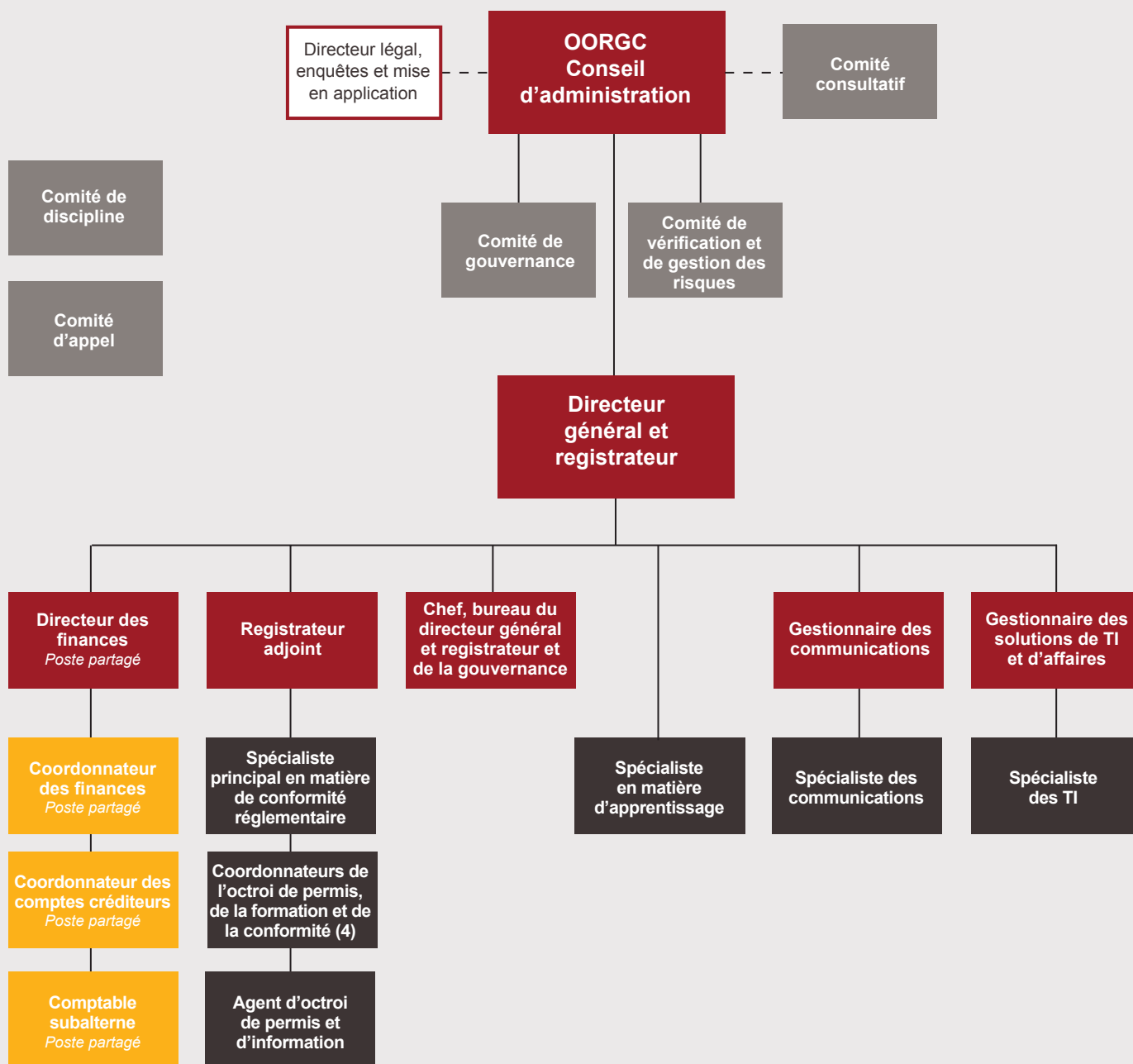
– Raj Malik, membre du comité consultatif | Propriétaire de condominium

Structure organisationnelle

Pour réaliser son mandat de protection des consommateurs, l'OORGC fonctionne avec une équipe allégée, engagée et diversifiée à temps plein, y compris une équipe dévouée de spécialistes des permis et de la conformité, des technologies de l'information, des communications et de la formation.

Sous la direction du registrateur adjoint, le personnel responsable de l'octroi de permis et de la conformité évalue les demandes de permis et répond aux plaintes du public ou des titulaires de permis.

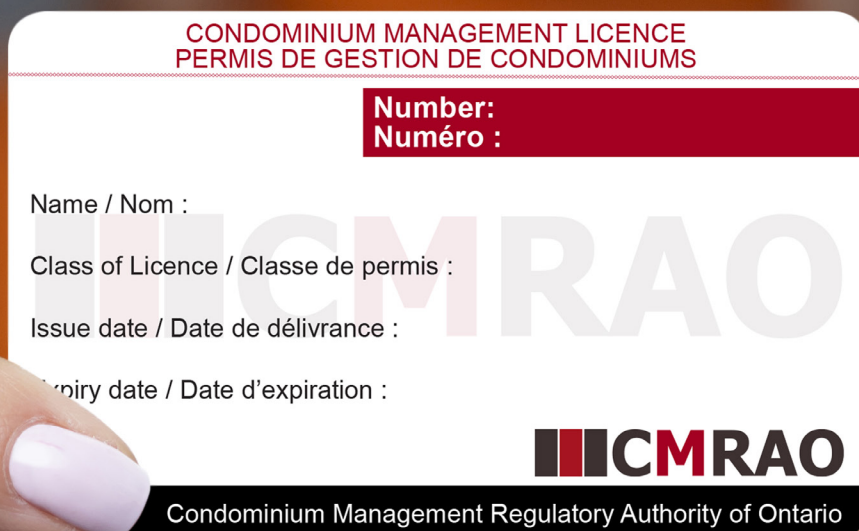
L'OORGC partage son personnel des finances avec l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) afin d'optimiser l'efficacité organisationnelle.



Octroi de permis

L'octroi de permis aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises de gestion de condominiums est devenu obligatoire 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.

Les permis généraux transitoires ont une période limitée. La date limite pour présenter une demande de permis général transitoire était le 30 mars 2018. Les titulaires de permis général transitoire ont jusqu'au 30 juin 2021 pour suivre les cours nécessaires et obtenir un permis général.



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, sans toutefois avoir reçu la formation requise pour obtenir 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.

Octroi de permis (suite)

Les gestionnaires de condominiums ayant satisfait aux exigences en matière de formation d'un permis général avant le 1^{er} novembre 2017 étaient 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.

Permis actifs

(au 31 mars 2020)



1 710 Permis général

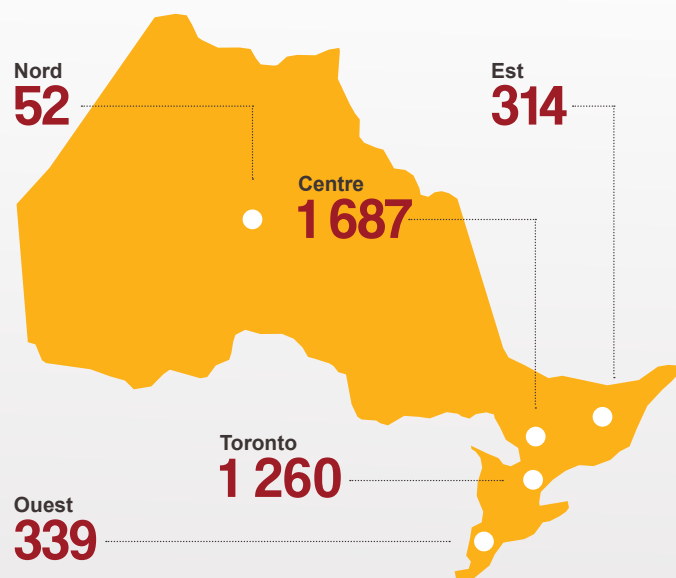
574 Permis général transitoire

958 Permis restreint

410 Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums

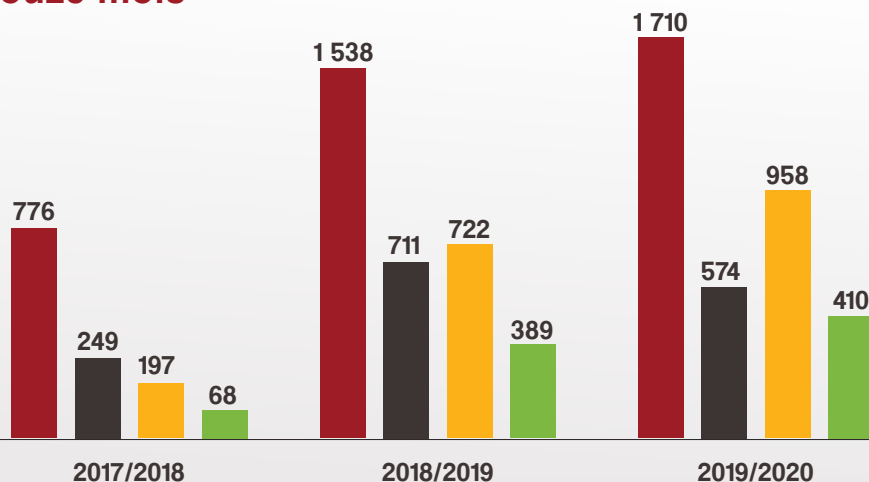
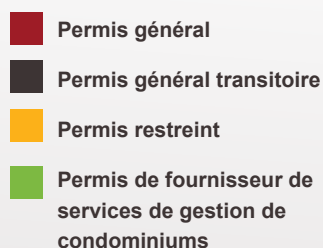
Répartition régionale des permis délivrés

(au 31 mars 2020)



Permis actifs – Sur douze mois

Comparaison (au 31 mars)



Évaluations de reconnaissance des acquis

La reconnaissance des acquis (RA) s'entend du processus utilisé par l'OORGC pour assurer une évaluation équitable des titres et des qualifications des candidats qui n'ont pas suivi les cours reconnus requis pour l'obtention d'un permis général. La loi permet au registrateur de l'OORGC de reconnaître l'apprentissage réalisé par divers moyens, comme l'expérience de travail antérieure, et de substituer cet apprentissage à l'obligation de suivre un ou les quatre cours obligatoires de l'Association of Condominium Managers of Ontario (ACMO).

L'OORGC évalue toutes les demandes et tous les documents justificatifs présentés par rapport aux compétences de base requises d'un gestionnaire de condominiums.

**Demandes
d'évaluations de
reconnaissance
des acquis :**

18

**Évaluations de
reconnaissance
des acquis
accordées :**

8

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.

Exigences futures en matière de formation

En 2017, les cours et les examens de l'ACMO ont été désignés par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs comme les exigences en matière de formation et d'examens nécessaires pour que les candidats soient admissibles à un permis général. La responsabilité de définir les exigences en matière de formation et d'examen sera transférée au registrateur de l'OORGC le 1^{er} novembre 2021.

En 2019, l'OORGC a élaboré le premier profil de compétences de l'Ontario pour les gestionnaires de condominiums, une étape importante pour cette profession en province.

Pour élaborer ce profil de compétences, l'OORGC a fait appel à un groupe d'experts en la matière (EM) composé de gestionnaires de condominiums très expérimentés de toute la province et de personnes ayant des antécédents en matière d'enseignement et de formation, ainsi qu'à son comité consultatif.

L'OORGC a récemment entamé la phase suivante du processus visant à élaborer un programme et un plan de formation basés sur le profil de compétences. Ces informations seront communiquées une fois le projet terminé.

L'OORGC continue à se concentrer sur la mise en place de ses initiatives de formation pour les gestionnaires de condominiums, qui seront mises en œuvre en 2021-2022.

Nouveau profil de compétences pour les gestionnaires de condominiums

En 2019, l'OORGC a élaboré le premier profil de compétences de l'Ontario pour les gestionnaires de condominiums, une étape importante pour cette profession en province.

Rapport sur le profil de compétences des gestionnaires de condominiums en Ontario 2019



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

www.cmrao.ca | info@cmrao.ca

Le profil de compétences est disponible sur le site Web de l'OORGC, à l'adresse www.cmrao.ca/fr-FR/resources/publications

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 sont tenus de se conformer à la LSGC et à ses règlements, y compris le règlement relatif au code de déontologie. La LSGC est une loi provinciale qui est régie et mise en application par l'OORGC.

Le code de déontologie énonce, sous forme de règlement, les obligations éthiques des gestionnaires de condominiums et des fournisseurs de services de gestion de condominiums. Le code de déontologie 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

L'OORGC accepte 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.

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 a reçu un total de 788 plaintes en 2019-2020. Les dix principales catégories de plaintes étaient les suivantes :

Réparations	210	
Conduite	141	
Conseil d'administration	87	
Responsabilité	74	
Finances	44	
Entretien	37	
Dossiers	35	
Privilèges	32	
Droits de copropriété	26	
Pratique sans permis	24	

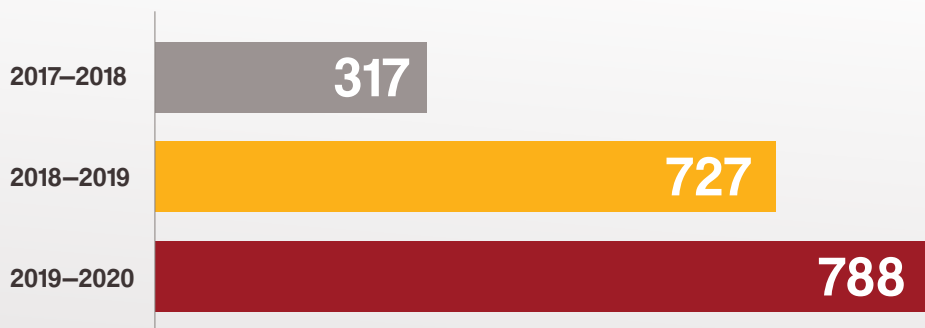
Plaintes, conformité et discipline (suite)

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 une entreprise 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.

Plaintes déposées : comparaison sur douze mois

(au 31 mars)



L'OORGC est entré en service le 1^{er} novembre 2017, mais n'a commencé à accepter les plaintes que le 1^{er} février 2018, date à laquelle le règlement relatif au code de déontologie est entré en vigueur. Le nombre de plaintes pour l'exercice financier 2017-2018 reflète cette courte période.

L'OORGC constate toujours une tendance à la hausse du volume des plaintes reçues. Cela est en grande partie attribuable à une meilleure connaissance de l'OORGC en tant qu'organisation et de son rôle dans le traitement des plaintes dans le secteur des condominiums.

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 2019-2020, l'OORGC a mené douze 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. Cette approche consiste habituellement à cerner et à analyser les tendances statistiques afin de déterminer à quel moment une inspection proactive peut être justifiée.

**Nombre
d'inspections : 12**

**Nombre
d'enquêtes : 3**

Les enquêtes sont menées sous la responsabilité du directeur légal, lorsqu'il existe des informations indiquant qu'une personne ou une entreprise pourrait avoir commis une infraction au titre de la LSGC. Pendant l'exercice 2019-2020, l'OORGC a ouvert trois enquêtes, toutes en réponse à des renseignements sur des pratiques sans permis.



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 a enfreint le code de déontologie. Si le groupe d'experts conclut que le titulaire de permis a agi en contravention du code de déontologie, 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 (TAMP), le groupe d'experts du comité de discipline ou le groupe d'experts du comité d'appel. À défaut de le faire, 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 2020)



1

**proposition de
suspension de permis**



1

**demande de
renouvellement refusée¹**



3

**demandes
refusées**



4

**lettres d'avertissement du
registrateur émises**



1

**proposition d'application de
conditions sur un permis²**
(en vertu de l'article 37 de la LSGC)



4

**accusations d'infraction à
la loi provinciale³**

¹ Des demandes de permis ont été refusées en raison du non-respect par le candidat des exigences prescrites

² Actuellement en appel devant le TAMP

³ Accusations portées contre deux entreprises et deux particuliers pour avoir fourni des services de gestion de condominiums sans permis

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

Engagement des intervenants

Les intervenants de l'OORGC sont des personnes ou des groupes qui sont touchés ou intéressés par les activités de l'organisation ou qui y participent, notamment les gestionnaires de condominiums, les conseils d'administration des condominiums, les entreprises 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 organisations 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'organisation accepte les occasions de s'engager et d'interagir directement avec ses titulaires de permis et les autres intervenants de l'industrie.



7
événements à
l'intention des
intervenants



1
webinaire
264 personnes inscrites
151 participants



15
courriels
d'informations

L'OORGC a produit plusieurs vidéos pour aider les titulaires de permis et le grand public à comprendre le travail que nous accomplissons pour protéger les communautés condominiales en Ontario.



Comment les droits de permis de l'OORGC sont-ils utilisés? : vidéo



Les gestionnaires de condominiums sont des professionnels agréés : vidéo

Cette année, l'OORGC a lancé un blog et **L'OORGC ce trimestre**. Ces deux nouveaux moyens de communication ont été créés dans le but de fournir un meilleur aperçu des activités de l'OORGC en tant qu'organisme de réglementation et ont contribué à élargir notre engagement auprès du secteur. De nouvelles vidéos et ressources éducatives ont également été mises au point pour aider les titulaires de permis à comprendre et à respecter leurs obligations juridiques et éthiques

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.



595 903 ↓

Visites sur le site
Web de l'OORGC



48 050 ↑

Visiteurs uniques sur le site
Web de l'OORGC



18 ↓

Vidéos
produites



594 ↓

Visionnements



5 303 ↑

Téléchargements de fichiers PDF

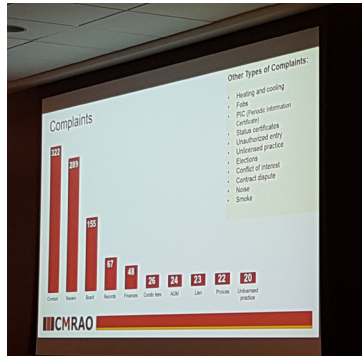


3 771 ↑

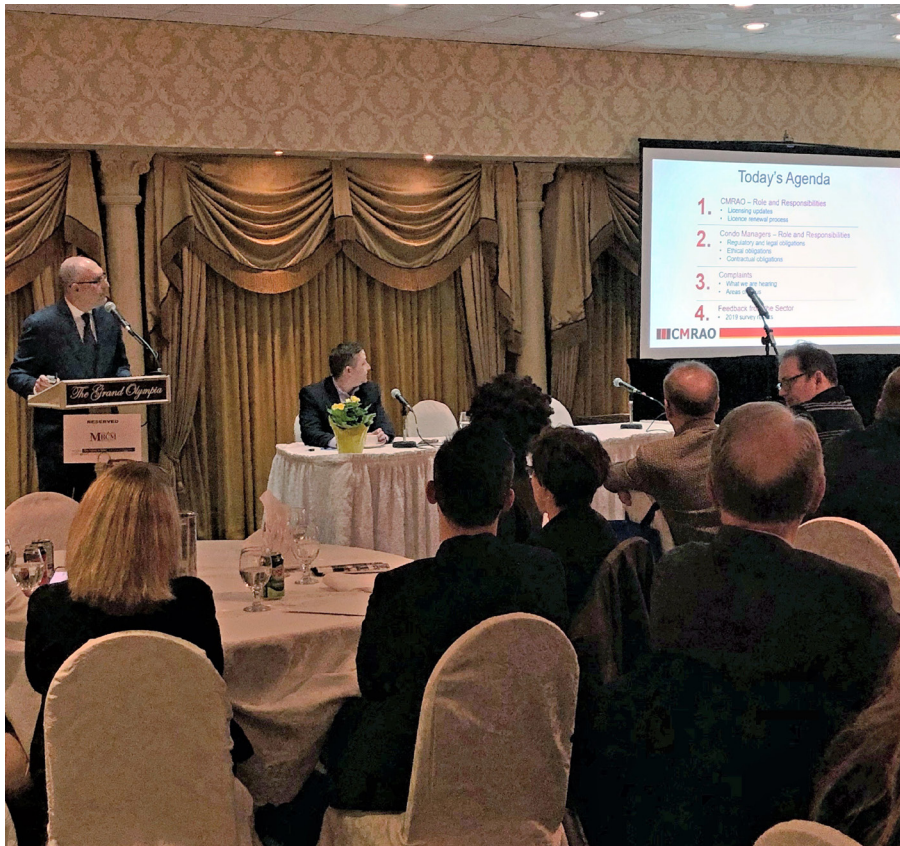
Interactions sur les
médias sociaux

Événements à l'intention des intervenants

Assemblée annuelle ACMO-ICC



Congrès de l'Institut canadien des condominiums – Golden Horseshoe



Congrès du Community Associations Institute Canada



Résultats du sondage sur la satisfaction

Comme décrit au paragraphe 8(6) de l'accord administratif, 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. Bien qu'il soit obligatoire de sonder le secteur de la gestion des condominiums, il s'agit également d'une bonne pratique qui aide l'OORGC à déterminer les niveaux de satisfaction quant à ses services, ainsi que d'un aspect important du rôle de l'OORGC en tant qu'organisme de réglementation moderne. En comprenant mieux les expériences vécues par nos intervenants clés, nous serons mieux en mesure de peaufiner et améliorer nos services, ainsi que d'appuyer notre prise de décisions. Un tel exercice encourage également l'établissement de liens et les interactions, tout en nous permettant d'évaluer les perceptions quant à la capacité de l'OORGC à s'acquitter de son mandat.

Le sondage rempli par les gestionnaires de condominiums agréés (sondage auprès des titulaires de permis) a été distribué par courriel à 3 109 titulaires de permis de l'OORGC. Un deuxième sondage destiné aux intervenants (sondage auprès des intervenants) a été rempli par des propriétaires et résidents de condominiums, des administrateurs de condominiums, des avocats spécialisés en droit de la copropriété et les membres d'associations du secteur, et a été distribué par l'Institut canadien des condominiums (ICC) à toutes les sections locales de la province (3 962 membres).

Principales constatations :

**Sondage auprès
des titulaires de
permis**

**Nombre de
répondants : 528**

**Taux de
réponse : 17%**

En général, les titulaires de permis ont indiqué être satisfaits de la qualité, de l'exactitude et de la fiabilité des informations reçues de la part de l'OORGC. La majorité ont 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.

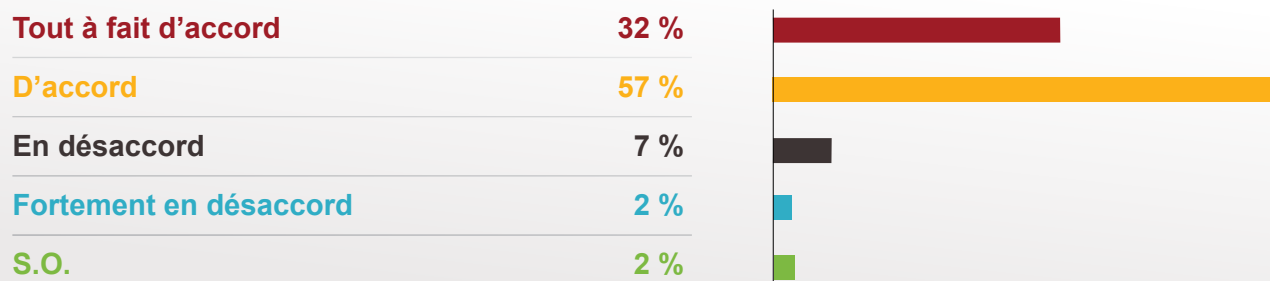
La majorité des répondants ont dit se fier aux informations reçues de l'OORGC. Entre 2019 et 2020, les répondants au sondage ont accédé aux informations de l'OORGC de différentes manières :

Ont utilisé le site Web de l'OORGC pour trouver des renseignements et des ressources	415
Ont utilisé le registre public pour trouver des informations sur un gestionnaire de condominiums ou une entreprise de gestion de condominiums	189
Ont téléchargé des documents de l'OORGC	221
Ont examiné les rapports de l'OORGC, dont son plan d'affaires et son rapport annuel	103
Ont consulté les réseaux sociaux de l'OORGC à la recherche d'informations	84

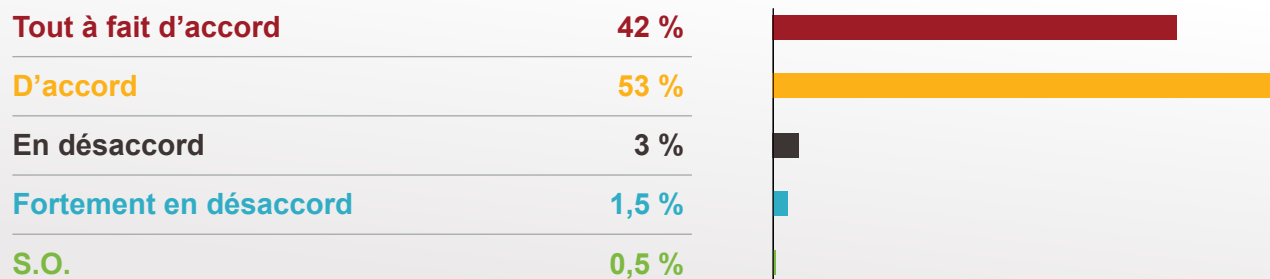
Satisfaction à l'égard des délais de traitement des demandes

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.

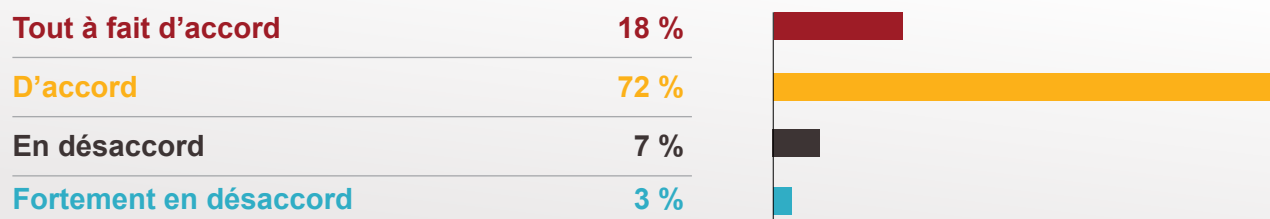
Ma demande de permis a été traitée dans un délai raisonnable.



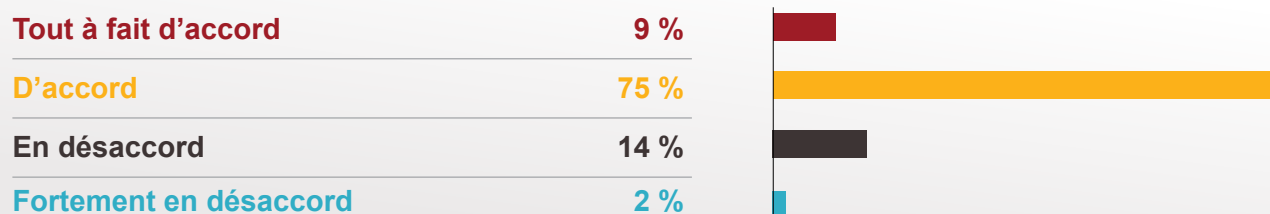
Je comprends les exigences applicables pour devenir un gestionnaire de condominiums agréé.



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



Je crois que l'OORGC s'acquitte efficacement de son mandat.



Principales constatations :

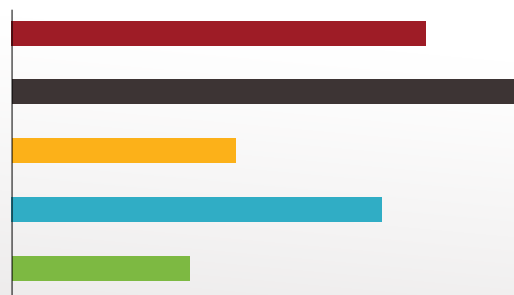
**Sondage auprès
des intervenants**

**Nombre de
répondants : 565**

**Taux de
réponse : 14%**

Qu'est-ce que l'OORGC pourrait faire pour sensibiliser davantage le public à son mandat de protection des consommateurs ontariens habitant dans des condominiums?

Faire de la publicité dans les journaux et les médias en ligne	224
Fournir gratuitement du matériel éducatif	275
Tenir des consultations publiques	121
Organiser des webinaires d'information	200
Autre	96



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 %

La majorité des résidents ignorent ce qu'est l'OORGC. Ainsi, la documentation de votre campagne d'information doit susciter l'intérêt et démontrer pourquoi, en tant que propriétaires de condominiums, nous DEVONS nous intéresser à ce que vous faites!

– Répondant au sondage auprès des intervenants

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

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'organisation, et elles sont à la fois audacieuses et réalisables.

Comme 2019 n'était que la deuxième année complète d'activités de l'OORGC, les mesures de rendement suivantes visaient à établir une base de référence pour les activités prévues. À mesure que l'organisation 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.

Mesure de rendement	Activités	Référence
Pourcentage de l'augmentation du nombre de candidats qui ont satisfait aux exigences de qualification pour l'obtention d'un permis	Nombre de gestionnaires qui ont suivi la formation et accumulé le niveau d'expérience de travail requis pour obtenir un permis général	10 %
Pourcentage de titulaires de permis qui ont fait l'objet de plaintes ou de mesures réglementaires	En 2019-2020, l'OORGC a reçu 788 plaintes à l'encontre de ses titulaires de permis. L'OORGC effectue le suivi des actions qu'il prend à l'encontre des titulaires de permis en ce qui concerne les plaintes. Une plainte est fondée lorsque l'on croit raisonnablement que le titulaire de permis peut avoir enfreint la LSGC ou les règlements applicables d'une quelconque manière (même s'il s'agit d'une infraction mineure).	5 %
Pourcentage d'intervenants du secteur public et de titulaires de permis qui se disent satisfaits des services de l'OORGC	Les titulaires de permis et les intervenants ont répondu à des sondages entre février et mars 2020.	80 %
Taux de satisfaction des consommateurs à l'égard du processus de traitement des plaintes de l'OORGC	En août 2019, l'OORGC a commencé à sonder les plaignants sur leur satisfaction quant à son processus de traitement des plaintes	60 %
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'organisation	En 2019, 1 000 Ontariens du groupe Ipsos I-Say ont été interrogés dans le cadre d'un sondage mené du 2 au 4 décembre. Cette mesure reflète le pourcentage de propriétaires et de résidents de condominiums qui étaient au courant de l'OORGC et de son rôle d'organisation responsable de l'octroi des permis.	25 %

Engagement en matière de services accessibles

Service en français

Comme le stipule l'article 26 de la LSGC, l'OORGC fournit et rend publics ses services en français, et dispose d'un personnel entièrement bilingue pour offrir le plus haut niveau possible de service à la clientèle en français.

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. En outre, la majorité des communications de l'organisation à l'intention du public, y compris son site Web, sont disponibles en français.

Conformité avec 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 (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'organisation se conforme aux exigences applicables aux organismes sans but lucratif en vertu de la LAPHO.

Tous les employés de l'OORGC reçoivent une formation sur le service à la clientèle accessible. L'OORGC a également 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.

Le personnel de l'OORGC est formé pour répondre aux appels téléphoniques reçus par téléimprimeur, un service confidentiel qui facilite la communication pour les appelants qui sont sourds, devenus sourds, malentendants ou qui ont des troubles de la parole. L'OORGC, lorsqu'il crée des documents de communication, emploie les meilleures pratiques en matière d'accessibilité.

De plus, l'OORGC dispose d'une politique d'accessibilité interne qui décrit l'engagement que prend l'organisation pour éliminer les obstacles et garantir que nos services sont fournis dans le respect des besoins des personnes ayant des capacités différentes. L'organisation 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.



Rapport financier



Rapport de gestion

Le rapport de gestion suivant fournit des renseignements supplémentaires aux intervenants et aux autres lecteurs concernant les états financiers de l'OORGC pour l'exercice terminé le 31 mars 2020. Le rapport doit être lu en parallèle avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2020, préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Revenus

Les revenus 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 (entreprises)

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

Au début de l'exercice financier 2019-2020, le conseil d'administration de l'OORGC s'est réuni pour examiner nos coûts d'exploitation et a étudié l'expérience opérationnelle globale vécue sur deux cycles d'octroi de permis. On a ainsi déterminé que l'OORGC avait la capacité de réduire les droits de permis de 6,6 % pour toutes les catégories. Cette décision a été prise conformément à l'engagement de l'OORGC en matière de transparence et de responsabilité, et pour répondre positivement à la préoccupation constante de maintenir au plus bas niveau possible les droits de permis.

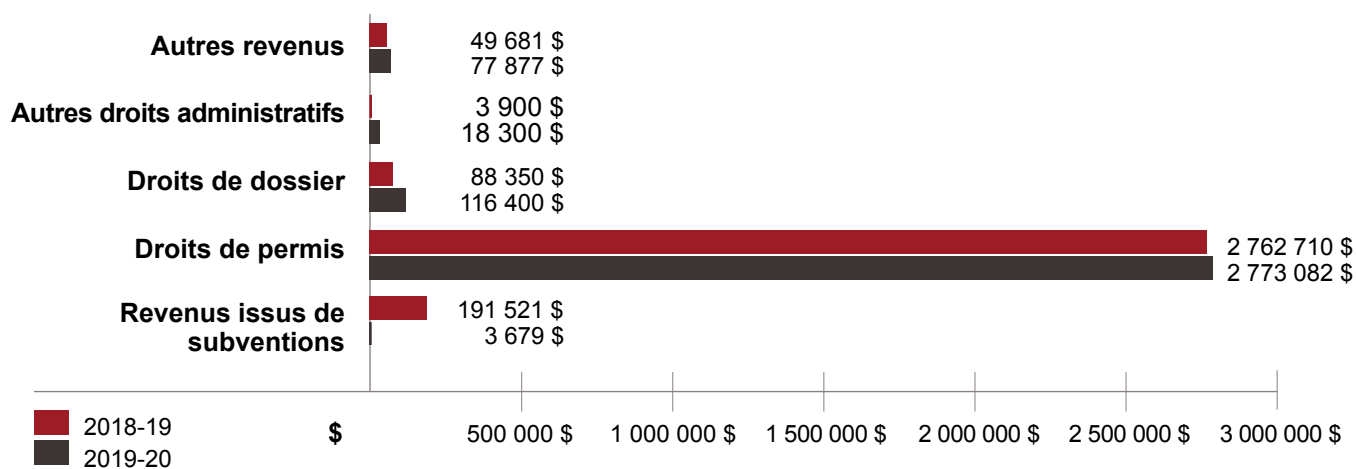
Au cours de l'exercice financier terminé le 31 mars 2019, l'organisation a conclu un nouvel accord de paiement de transfert daté du 25 avril 2018 pour établir une autorité administrative chargée de mettre en œuvre la *Loi de 2017 sur les inspections immobilières* et a reçu le premier versement d'un montant de 520 000 \$. L'accord de paiement de transfert en vertu de la Loi a été résilié le 31 mars 2020, et un solde non dépensé de 506 588 \$ a été remboursé. Un montant de 3 679 \$ (2019 - 28 576 \$) a été comptabilisé comme revenu pour l'exercice terminé le 31 mars 2020.

Les revenus issus des droits de dossier ont augmenté régulièrement et en proportion directe du nombre de nouveaux candidats et du nombre de personnes passées d'un permis restreint ou général transitoire à un permis général.

La décision de l'OORGC de réduire les droits de permis en réponse à l'augmentation du nombre de titulaires nous a permis de maintenir les revenus liés aux droits de permis au même niveau que l'exercice financier précédent.

Voici les détails sur les revenus pour les exercices financiers 2018-2019 et 2019-2020 :

Détails sur les revenus

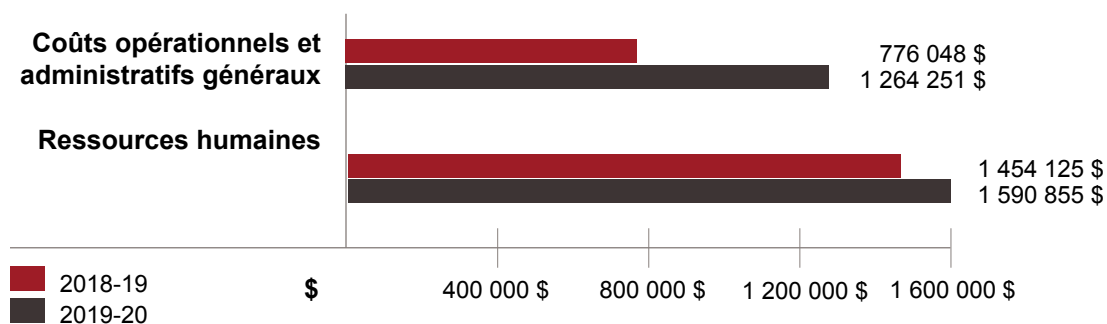


Dépenses

Comme le montre le graphique ci-dessous, le total des dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2020 a augmenté de 28 % par rapport à l'exercice terminé le 31 mars 2019. Cela s'explique par le fait que l'organisation évolue et passe d'un état de mise en place initiale à un état de fonctionnement stable.

L'augmentation des dépenses en ressources humaines est attribuable à la nécessité de recruter du personnel spécialisé supplémentaire pour continuer à remplir son mandat et à fournir des informations et un soutien directs pour aider les titulaires de permis à remplir leurs obligations juridiques dans le contexte de la LSGC.

Les coûts opérationnels et administratifs généraux ont augmenté, principalement en raison des frais de surveillance du Ministère, qui s'élèvent à 198 002 \$ (l'exercice 2019-2020 représentant le tout premier pour la perception des frais), et du déménagement de l'OORGC dans de nouveaux locaux, entraînant une augmentation des frais d'occupation.



Actifs nets

Au 31 mars 2020, les actifs nets de l'OORGC s'élevaient à 2 383 504 \$, dont 329 617 \$ étaient liés aux logiciels informatiques. Cet investissement s'inscrit dans le modèle de prestation de services numériques élaboré par l'OORGC pour garantir l'accès à tous les titulaires de permis de la province et est conforme à l'engagement de l'organisation de fournir un service numérique novateur dans tous les aspects de la prestation de services, y compris le registre public en ligne, l'octroi de permis, le traitement des plaintes et la conformité.

L'excédent des revenus sur les dépenses de 134 232 \$ pour l'exercice 2019-2020 a été réduit à 84 % par rapport à l'exercice précédent, principalement en raison du fait que 2019-2020 était le premier exercice opérationnel régulier et de la prise de la décision prudente de réduire les droits de permis.

Les actifs nets non affectés ont augmenté à 433 887 \$ par rapport aux actifs nets de l'exercice précédent, de 253 731 \$, alors qu'un montant de 20 000 \$ a été transféré des actifs nets non affectés aux actifs nets affectés, portant le total à 1 620 000 \$. L'OORGC dispose d'un actif net affecté (fonds de réserve) pour constituer et maintenir un niveau de fonds adéquat afin d'assurer la stabilité de l'organisation et la viabilité continue de ses opérations en cas d'imprévus.

En tant qu'autorité administrative déléguée, l'OORGC a pour principal objectif de gérer ces actifs nets de manière à satisfaire à ses obligations juridiques et de continuer à se conformer à l'accord administratif conclu avec le Ministère.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT

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

Rapport de vérification des états financiers

Avis

Nous avons vérifié les états financiers ci-joints de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums, qui comprennent l'état de la situation financière ainsi que les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, et les notes afférentes aux états financiers, y compris un résumé des principales conventions comptables et d'autres informations explicatives.

À notre avis, les états financiers ci-joints présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums au 31 mars 2020, ainsi que son rendement financier et ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Justification de l'avis

Nous avons effectué notre vérification conformément aux normes généralement reconnues au Canada. Nos responsabilités en vertu de ces normes sont décrites plus en détail dans la section Responsabilités du vérificateur pour la vérification des états financiers de notre rapport. Nous sommes indépendants de l'entité conformément aux exigences éthiques qui s'appliquent à notre vérification des états financiers au Canada, et nous avons rempli nos autres responsabilités éthiques conformément à ces exigences. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance relatives aux états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle juge nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'inexactitudes importantes, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, la direction est chargée d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son activité, de divulguer, le cas échéant, les questions liées à la continuité de l'exploitation et d'utiliser la méthode de la continuité de l'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser ses activités, ou si elle n'a pas d'autre solution réaliste que de le faire.

Les responsables de la gouvernance sont chargés de superviser le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilité du vérificateur relative à la vérification des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir une assurance raisonnable que les états financiers dans leur ensemble ne comportent pas d'inexactitudes importantes, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et d'émettre un rapport de vérification qui inclut notre avis. L'assurance raisonnable est un niveau d'assurance élevé, mais elle ne garantit pas qu'une vérification effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada permettra toujours de détecter une inexactitude importante lorsqu'elle existe. Les inexactitudes peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et sont considérées comme importantes si, individuellement ou globalement, 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 généralement reconnues au Canada, nous exerçons un jugement professionnel et maintenons un scepticisme approprié tout au long du processus. En outre :

L'EXCELLENCE EST NOTRE DEVISE.
VOTRE RÉUSSITE EST NOTRE OBJECTIF.

www.sloangroup.ca

info@sloangroup.ca

4646 Dufferin St. • Suite 6 • Toronto • Ontario • M3H 5S4 • t) 416 665-7735 • f) 416 649-7725

- Nous repérons et évaluons les risques d'inexactitudes importantes dans les états financiers, qu'elles résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures de vérification adaptées à ces risques, et obtenons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de ne pas détecter une inexactitude importante résultant d'une fraude est plus élevé que pour une inexactitude résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions intentionnelles, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.
- Nous acquérons une bonne compréhension du contrôle interne pertinent pour la vérification, afin de concevoir des procédures adaptées aux circonstances, en ne visant toutefois pas le but d'exprimer un avis sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité.
- Nous évaluons la pertinence des méthodes comptables utilisées et le caractère raisonnable des estimations comptables et des informations connexes fournies par la direction.
- Nous déterminons le caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe de continuité d'exploitation et, sur la base des éléments probants obtenus, déterminons s'il existe une incertitude importante liée à des événements ou à des conditions susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son activité. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude importante, nous sommes tenus d'attirer l'attention dans notre rapport de vérification sur les informations connexes fournies dans les états financiers ou, si ces informations sont insuffisantes, de modifier notre avis. Nos conclusions sont basées sur les preuves de vérification obtenues jusqu'à la date du rapport de notre vérificateur. Toutefois, des événements ou des conditions futurs peuvent faire en sorte que l'entité cesse de poursuivre son activité.
- Nous évaluons la présentation générale, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations à fournir, et déterminons si les états financiers représentent les transactions et événements sous-jacents de manière à donner une image fidèle.

Nous communiquons avec les responsables de la gouvernance en ce qui concerne, entre autres, l'étendue et le calendrier prévus de la vérification et les constatations importantes, y compris les lacunes importantes du contrôle interne que nous avons repérées au cours de notre vérification.

Sloan Partners LLP

Le 12 juin 2020

Comptables agréés
Experts-comptables autorisés

État de la situation financière de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Au 31 mars

2020

2019

Actif

Courant

Trésorerie	3 058 897 \$	3 164 327 \$
Comptes débiteurs	10 925	5 943
Charges payées d'avance et autres actifs courants	57 694	30 969

	3 127 516	3 201 239
--	-----------	-----------

Actif incorporel (note 3)

	329 617	395 541
--	---------	---------

	3 457 133 \$	3 596 780 \$
--	--------------	--------------

Passif

Courant

Comptes créditeurs et charges à payer (note 4)	383 675 \$	159 775 \$
Revenus différés (note 8)	689 954	1 187 733

	1 073 629	1 347 508
--	-----------	-----------

Actifs nets

Investis en immobilisations amortissables	329 617	395 541
Actifs nets non affectés	433 887	253 731
Actifs nets affectés (note 10)	1 620 000	1 600 000

	2 383 504	2 249 272
--	-----------	-----------

	3 457 133 \$	3 596 780 \$
--	--------------	--------------

Approuvé par :

Administrateur :



Administrateur :



Voir les notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars

2020

2019

Les actifs nets se composent de :

Investis en immobilisations amortissables

Solde, début de l'exercice	395 541 \$	393 995 \$
Achat d'actifs incorporels	—	111 376
Amortissement d'actifs incorporels	(65 924)	(109 830)
Solde, fin de l'exercice	329 617	395 541

Actifs nets non affectés

Solde, début de l'exercice	253 731 \$	989 288 \$
Achat d'actifs incorporels	—	(111 376)
Transfert vers un fonds restreint	(20 000)	(1 600 000)
Excédent des revenus sur les dépenses	200 156	975 819

Solde, fin de l'exercice	433 887	253 731
--------------------------	---------	---------

Actifs nets affectés

Solde, début de l'exercice	1 600 000 \$	— \$
Transfert d'un fonds restreint	20 000	1 600 000

Solde, fin de l'exercice	1 620 000	1 600 000
--------------------------	-----------	-----------

Actifs nets, fin de l'exercice	2 383 504 \$	2 249 272 \$
---------------------------------------	---------------------	---------------------

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des résultats de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Pour l'exercice terminé le 31 mars

2020

2019

Revenus

Revenus issus des droits de permis (note 6)	2 907 782 \$	2 854 960 \$
Revenus issus de subventions (note 5)	3 679	191 521
Autres revenus (note 7)	77 877	49 681
	2 989 338	3 096 162

Dépenses

Ressources humaines	1 590 855	1 454 125
Coûts d'occupation	250 465	123 482
Frais de surveillance du Ministère	198 002	—
Discipline et mise en application	157 207	73 492
Frais administratifs et généraux	123 677	144 065
TVH non récupérable	109 031	83 130
Dépenses informatiques de l'entreprise	77 313	58 348
Information et communication	76 638	76 731
Frais juridiques	73 497	56 457
Projet de formation	60 000	—
Conseil d'administration et comité consultatif	61 403	27 123
Honoraires professionnels	11 094	23 390
Amortissement d'actifs incorporels	65 924	109 830
	2 855 106	2 230 173

Excédent des revenus sur les dépenses	134 232 \$	865 989 \$
--	-------------------	-------------------

Voir les notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars

2020

2019

Trésorerie fournie par (utilisée dans) les activités suivantes :

Exploitation

Excédent des revenus sur les dépenses	134 232 \$	865 989 \$
Amortissement d'actifs incorporels	65 924	109 830

Évolution du fonds de roulement hors trésorerie :

Comptes débiteurs	(4 982)	498 503
Charges payées d'avance et autres actifs courants	(26 725)	(2 117)
Comptes créditeurs et charges à payer	223 900	(53 114)
Revenus différés	(497 779)	1 024 788
Remboursement de la TVH pour les OSP à recevoir	—	170 007

(105 430) 2 613 886

Investissements

Achat d'actifs incorporels	—	(111 376)
----------------------------	---	-----------

Augmentation (diminution) nette de la trésorerie

(105 430) 2 502 510

Trésorerie, début de l'exercice

3 164 327 661 817

Trésorerie, fin de l'exercice

3 058 897 \$ 3 164 327 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

Objectif de l'organisation

En décembre 2015, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi sur la protection des propriétaires de condominiums*, marquant la première refonte majeure des lois sur les condominiums de la province depuis plus de 16 ans. La Loi vise à accroître la protection des propriétaires de condominiums, améliorer la gestion des associations condominales, garantir que les condominiums sont gérés de manière professionnelle et établir des exigences obligatoires en matière de permis et de formation pour les gestionnaires de condominiums.

La *Loi sur la protection des propriétaires de condominiums* a apporté certaines modifications à la *Loi de 1998 sur les condominiums* en vigueur et a promulgué la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC). Pour atteindre ces objectifs de protection des consommateurs, deux nouvelles autorités administratives ont été mises sur pied. L'une de ces deux autorités est l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums.

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (l'« organisation »), constitué sans capital-actions en vertu des lois de la province de l'Ontario le 8 juillet 2016, assume la responsabilité de la mise en œuvre de services visant à soutenir son mandat en vertu de la loi. L'OORGC mène ses activités sans but lucratif pour ses membres et tous les profits ou augmentations de capital sont utilisés pour promouvoir ses objectifs. À ce titre, il est exonéré de l'impôt sur le revenu.

Dès sa désignation par le lieutenant-gouverneur en conseil en novembre 2017, l'organisation a commencé à administrer la LSGC et a assumé un rôle d'organisme de réglementation professionnel pour les gestionnaires de condominiums et les fournisseurs de services de gestion. Elle est responsable de la mise en œuvre d'un système complet d'octroi de permis et de réglementation.

1. Résumé des principales conventions comptables

Ces états financiers ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif. Les conventions considérées comme particulièrement importantes par l'organisation sont énoncées ci-dessous.

Utilisation d'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 des hypothèses qui ont une incidence sur la comptabilisation, l'évaluation et la divulgation des montants présentés dans les états financiers et les notes afférentes.

Les montants présentés et les informations à fournir dans les notes sont déterminés en fonction des meilleures estimations de la direction fondées sur des hypothèses qui reflètent l'ensemble le plus probable de conditions économiques et de plans d'action prévus. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

1. Résumé des principales conventions comptables (suite)

De l'avis de la direction, ces états financiers ont été correctement préparés dans les limites raisonnables de l'importance relative et dans le cadre des conventions comptables résumées ci-dessous.

Trésorerie

La trésorerie comprend les espèces et les quasi-espèces. Les espèces et les quasi-espèces se composent principalement de billets de trésorerie et de dépôts dont la date d'échéance initiale d'achat est de trois mois ou moins. En raison de l'échéance à court terme de ces investissements, leur valeur comptable est proche de leur juste valeur.

Revenus

(i) Subventions

L'organisation suit la méthode de report pour la comptabilisation des contributions. Les contributions affectées, le cas échéant, sont comptabilisées en revenus dans l'exercice au cours duquel les dépenses correspondantes sont engagées. Les contributions non affectées sont comptabilisées en tant que revenus lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant peut être raisonnablement estimé et que son recouvrement est raisonnablement assuré. Les contributions sont affectées à l'objectif auquel elles se rapportent. Si le contributeur ne fait aucune désignation, elles sont affectées à des fins générales. Les subventions sont comptabilisées dans la période à laquelle se rapporte le projet concerné. Les subventions sont comptabilisées en revenus lorsque les conditions correspondantes de réception des fonds reçus sont remplies, ou lorsque la période pour laquelle les fonds sont désignés est écoulée.

Les subventions reçues qui dépassent le montant à comptabiliser en revenus pour l'exercice sont comptabilisées comme revenus différés.

(ii) Revenus issus des droits de permis

Les droits de permis des gestionnaires de condominiums individuels et des fournisseurs de services de gestion de condominiums sont soit des droits d'enregistrement uniques au moment de l'enregistrement, soit des droits de renouvellement annuels. Ils sont comptabilisés de manière égale pendant toute la durée du permis. Les droits non acquis sont comptabilisés comme des revenus différés.

1. Résumé des principales conventions comptables (suite)

Actifs incorporels

L'actif incorporel est comptabilisé au coût d'acquisition moins l'amortissement cumulé.

L'amortissement est prévu à des taux visant à amortir les actifs sur leur durée de vie productive estimée, comme suit :

	<u>Taux</u>	<u>Méthode</u>
Logiciels informatiques	6 ans	amortissement linéaire

La méthode d'amortissement et l'estimation de la durée de vie utile d'une immobilisation sont revues chaque année.

Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à leur juste valeur lors de leur comptabilisation initiale. Tous les autres instruments financiers sont ensuite évalués au coût ou au coût amorti, sauf si la direction a choisi de comptabiliser les instruments à leur juste valeur. L'organisation n'a pas choisi de comptabiliser ces instruments financiers à leur juste valeur.

Les actifs financiers font l'objet d'une évaluation annuelle de la dépréciation à la fin de l'exercice financier s'il existe des indicateurs de dépréciation. S'il existe un indicateur de dépréciation, l'organisation détermine s'il y a un changement négatif important dans les flux de trésorerie attendus. Dans ce cas, la valeur comptable de l'actif financier est réduite à la valeur la plus élevée entre la valeur actuelle des flux de trésorerie attendus, le montant qui pourrait être réalisé par la vente de l'actif financier ou le montant que l'organisation s'attend à réaliser en exerçant son droit à toute garantie. Si les événements et les circonstances s'inversent dans une période future, une perte de valeur sera reprise dans la mesure où l'amélioration ne dépasse pas le changement de valeur initial.

2. Gestion du capital

L'objectif de l'organisation dans la gestion du capital est de s'assurer que l'entité continue à fonctionner et de maintenir des opérations efficaces pour les membres et les autres intervenants. La direction ajuste la structure du capital au besoin afin de soutenir les besoins opérationnels de l'entreprise. Plutôt que d'établir des critères quantitatifs de rendement du capital, l'organisation s'appuie sur l'expertise de la direction pour soutenir le développement futur de l'entreprise. L'organisation définit le capital comme incluant sa position de fonds de roulement et l'actif net non affecté.

La direction examine en permanence son approche de la gestion du capital et estime que cette approche, compte tenu de la taille relative de l'organisation, est appropriée.

3. Actifs incorporels

	Coût	Amortissement accumulé	Valeur comptable nette 2020	Valeur comptable nette 2019
Logiciels informatiques	549 148 \$	219 531 \$	329 617 \$	395 541 \$

4. Comptes créditeurs et charges à payer

Au 31 mars 2020, il y a des remises gouvernementales à payer de 1 147 \$ (2019 - 7 167 \$) qui sont incluses dans le solde des comptes créditeurs et des charges à payer. Les frais de surveillance du Ministère, qui s'élèvent à 198 002 \$, sont également inclus dans ce solde.

5. Subventions

	2020	2019
Min. Serv. gouv. et Serv. consommateurs (LSGC)	— \$	162 945 \$
Min. Serv. gouv. et Serv. consommateurs (<i>Loi insp. immobilières</i>)	3 679 \$	28 576 \$
	3 679 \$	191 521 \$

6. Revenus issus des droits de permis

L'organisation perçoit des droits de permis auprès des entreprises et des gestionnaires. Des droits de dossier ponctuels sont également perçus avant l'approbation des permis.

	2020	2019
Droits de permis	2 773 082 \$	2 762 710 \$
Droits de dossier	116 400	88 350
Droits de rétablissement	18 300	3 900
	2 907 782 \$	2 854 960 \$

7. Autres revenus

	2020	2019
Intérêts acquis	77 877 \$	49 681 \$

8. Revenus différés

Continuité des revenus différés :	2020	2019
Revenus différés, début de l'exercice	1 187 733 \$	162 945 \$
Subventions reçues (note 9)	—	520 000
Subventions restituées	(506 588)	—
Intérêts sur les subventions reçues	10 277	8 567
Droits de permis reçus	2 909 994	3 542 702
	3 601 416	4 234 214
Revenus issus de subventions (note 5)	(3 679)	(191 521)
Revenus issus des droits de permis (note 6)	(2 907 782)	(2 854 960)
Revenus différés, fin de l'exercice	689 954 \$	1 187 733 \$

Notes afférentes aux états financiers de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Le 31 mars 2020

8. Revenues Réçues (Continued)

Deferred revenues consist of :

	2020	2019
Subventions reçues à l'avance (Loi sur les inspections immobilières)	\$ 490,422	\$ 490,422
Interest on grants received Intérêts sur les subventions reçues	10,277	8,567
Grants returned (HIA) Subventions restituées (Loi sur les inspections immobilières)	(506,588)	=
Licence fees received in advance Droits de permis reçus à l'avance	689,954	687,742
Licence fees received Droits de permis reçus	\$ 689,954	1,187,733

9. Grants Received Subventions reçues

	2020	2019
Ministry of Government and Consumer Services (HIA) Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (Loi sur les inspections immobilières)	– \$	\$ 520,000

In the fiscal year ended March 31, 2018, the Organization received the final instalment from the transfer payment agreement dated October 24, 2016, to establish the administrative authority under the Condominium Management Services Act 2015 ("CMSA"). That project has been completed and \$162,945 (Note 5) has been recognized as revenue in the year ended March 31, 2019. In fiscal year ending March 31, 2019, the Organization entered into a new transfer payment agreement dated April 25, 2018 to establish an administrative authority in Toronto to the Corporation Act 2017 (HIA) and received the first instalment amounting to \$520,000. The project with HIA was terminated effective March 31, 2020 and an unspent balance of \$506,588 (Note 8) was repaid. A amount of \$3,679 (2019 - \$28,576) (Note 5) has been recognized as revenue in the year ended March 31, 2020 and a non expensed amount of 506 588 \$ (note 8) a été remboursé. Un montant de 3 679 \$ (2019 - 28 576 \$) (note 5) a été reconnu comme revenu pour l'exercice terminé le 31 mars 2020.

10. Restricted Net Assets

10. Actifs nets affectés

In fiscal 2019, the Organization established restricted net assets which were approved by the Board to build and maintain an adequate level of funds for the Organization to ensure stability of the mission, programs, employment and ongoing operations of the Organization and to provide a source of internal funds to manage unforeseen contingencies. Transfers can be made to or from this fund, upon approval from the Board. During the year, the Organization transferred \$20,000 (2019 - \$1,600,000) from its unrestricted accumulated net assets source de fonds internes en cas d'imprévu. Les transferts peuvent être effectués vers ou à partir de ce fonds, sur approbation du conseil d'administration. Au cours de l'exercice, l'organisation a transféré 20 000 \$ (2019 - 1 600 000 \$) de son actif net accumulé non affecté.

11. Événements ultérieurs

En mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé a déclaré une pandémie mondiale due à l'apparition du nouveau coronavirus (COVID-19). La situation est en constante évolution, et les mesures mises en place ont de nombreuses répercussions sur les économies locale, provinciale, nationale et mondiale.

L'organisation suit de près cette situation. L'effet global de ces événements sur l'organisation et ses opérations est trop incertain pour être estimé à l'heure actuelle. Les impacts seront pris en compte lorsqu'ils seront connus et qu'ils pourront être évalués.

12. Engagements

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums s'est engagé à louer ses locaux du 21, av. St. Clair Est, bureau 800, Toronto (Ontario) jusqu'au 30 novembre 2024. Les futurs engagements minimaux sont les suivants :

2021	172 906
2022	176 801
2023	180 695
2024	151 136
	681 538 \$



Respect des normes. Création de liens de confiance.



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

www.cmrao.ca | info@cmrao.ca

C.P. 48087, comptoir postal Davisville, Toronto (Ontario) M4S 3C6 | 1-866-888-5426

