

Rapport annuel 2020–21





Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) est l'organisme de réglementation chargé d'établir des normes et de mettre en application l'octroi de permis obligatoires aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises de gestion de condominiums.

Le respect de ces normes contribue à renforcer l'intégrité du secteur, à élever la profession et à donner confiance aux propriétaires de condominiums quant à ceux qui gèrent leur important investissement.

Rapport annuel 2020–21

Table des matières

- 1 2020-2021 : l'année en chiffres
- 2 Message du président du conseil
- 3 Message du directeur général et registrateur
- 4 Contexte
- 5 Réponse de l'OORGC à la pandémie de COVID-19
- 7 Audit de l'optimisation des ressources de la vérificatrice générale de l'Ontario : surveillance des immeubles en copropriété en Ontario
- 8 Protection des consommateurs
- 9 Aperçu stratégique
- 10 Gouvernance organisationnelle
- 11 Biographies des membres du conseil d'administration
- 13 Comités
- 16 Structure organisationnelle
- 17 Octroi de permis
- 19 Formation
- 21 Plaintes, conformité et discipline
- 25 Gestion des risques
- 26 Engagement des intervenants
- 28 Mesures de rendement
- 29 Engagement en matière de services accessibles
- 30 Rapport financier

2020–21

L'année en chiffres



Titulaires de permis actifs

3 873



Plaintes reçues

(48 gestionnaires de condominiums et 31 entreprises fournisseurs ont fait l'objet de plaintes fondées)

973



Adeptes sur les médias sociaux

1 551



Demandes de renseignements par courriel

4 988



Appels téléphoniques entrants reçus

6 303



Pourcentage des appels reçus qui ont respecté les normes de niveau de service

(niveau de service : 80 % des appels reçus sont traités en 5 minutes ou moins)

96 %



Personnes inscrites aux webinaires

285

Service en français :



Appels téléphoniques

7



Demandes de renseignements par courriel

9



Plaintes reçues

2

Message du président du conseil

Exploitation de notre cadre réglementaire en période de transition



À l'instar des organisations du monde entier, l'OORGC n'a pas été épargné par les nombreux changements provoqués par la pandémie de COVID-19. L'Office a fait preuve de résilience et est demeuré adaptable et équipé pour mener ses activités habituelles tout en continuant à construire et à transformer une organisation encore relativement jeune. Les périodes de transition peuvent être difficiles, mais elles offrent un aperçu et une occasion de réfléchir aux priorités à adopter avant d'apporter des améliorations. D'importants progrès ont été réalisés cette année, ce qui nous place sur une base solide pour certains développements organisationnels clés à venir.

Le rapport annuel 2020-2021 de l'OORGC dresse le portrait d'une année éprouvante, mais fructueuse sur plusieurs fronts. Au cours de l'exercice, le secteur de la gestion des condominiums a connu une croissance et une expansion continues, avec un plus grand nombre de titulaires de permis offrant légalement des services en Ontario, une augmentation du nombre d'activités de conformité et d'application de la loi et, enfin, un plus grand niveau d'engagement auprès des intervenants de tous les secteurs. Ces activités sont le signe de l'épanouissement de l'organisme et de l'éthique de service dynamique qui sous-tend la croissance de nos opérations.

En décembre 2020, le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario a publié les résultats de son premier audit de l'optimisation des ressources pour le secteur des condominiums de l'Ontario, afin d'évaluer l'efficacité des activités et la prestation des services de l'OORGC. L'OORGC a déjà réalisé des progrès substantiels dans la mise en œuvre des recommandations du rapport, qui s'alignent sur les améliorations qui étaient soit en cours, soit en phase de planification, de manière à soutenir une conformité élargie avec les exigences en matière d'octroi de permis prévues par la loi, et à renforcer nos processus internes afin de remplir notre mandat de protection des consommateurs. Le travail réalisé sur notre programme de conformité amélioré représente l'achèvement du modèle de protection des consommateurs qui est en élaboration depuis le début de nos activités le 1^{er} novembre 2017.

L'OORGC entretient une solide relation de travail avec ses collègues du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, que nous apprécions sincèrement. Nous les remercions d'ailleurs de leurs excellents commentaires, de leur soutien et des idées qu'ils apportent régulièrement à notre organisme.

Cette année a été exigeante, mais productive, et j'aime voir la façon dont le secteur a su s'adapter et relever les défis qui se sont présentés. Au nom du conseil d'administration, je tiens à souligner le travail des gestionnaires de condominiums et des entreprises fournisseurs pendant cette période sans précédent et je remercie nos titulaires de permis d'avoir su faire face à tous ces changements. Je tiens également à remercier le personnel de l'OORGC qui a su affronter ces pressions supplémentaires et surmonter les obstacles, tout en continuant à fournir un service de haute qualité, en particulier pendant une période aussi difficile.

Notre rapport annuel 2020-2021 décrit la manière dont nous avons assumé nos principales responsabilités, illustre la croissance de notre organisme au cours de l'année écoulée et nous procure une base solide tandis que le conseil d'administration se prépare à envisager les objectifs qui formeront notre nouvelle orientation stratégique. Comme le démontre ce rapport, l'OORGC est bien placé pour remplir son mandat de protection des consommateurs pour les années à venir, en s'appuyant sur le succès de cette année.

Aubrey LeBlanc

Président du conseil d'administration

Message du directeur général et registrateur

Solidifier les fondations en vue d'une croissance continue



L'année qui vient de s'écouler s'est avérée difficile pour tout le monde, l'attention locale, régionale et nationale demeurant centrée sur la pandémie de COVID-19. Cela dit, le rapport annuel 2020-2021 de l'OORGC souligne combien l'année a été riche en événements et en records pour l'organisme.

Malgré les innombrables défis et exigences, l'OORGC a franchi des jalons importants tout en s'adaptant à une situation en constante évolution.

Le 1^{er} novembre 2021 marque le début de notre quatrième année d'activité et constitue la date fixée par règlement pour le transfert de l'autorité pour définir les exigences en matière de formation et d'examen du ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à l'OORGC. Bien que cela ne fasse pas partie de l'exercice 2020-2021, une quantité importante de travail a dû être accomplie cette année pour préparer cette importante transition.

Après avoir publié le premier profil de compétences de l'Ontario pour les gestionnaires de condominiums au début de 2020, l'OORGC a élaboré un nouveau programme de six cours et des plans de cours connexes, y compris le cours fondamental Excellence en gestion de condominiums, un cours obligatoire pour toute personne demandant un permis restreint. Ces réalisations sont le fruit d'une consultation et d'une collaboration approfondies avec le secteur condominial et le comité consultatif de l'OORGC.

En réponse au rapport du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario publié en décembre 2020, l'OORGC a élaboré un plan de mise en œuvre décrivant les mesures prévues pour donner suite à chaque recommandation.

L'OORGC s'est engagé à assurer l'intégrité de son système de réglementation et la conformité avec la Loi de 2015 sur les services de gestion des condominiums, et nous avons déjà réalisé des progrès importants, en particulier dans le domaine de la pratique sans permis, afin d'identifier de manière proactive les contrevenants et de prendre les mesures appropriées. L'OORGC continue de travailler en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et l'Office ontarien du secteur des condominiums pour renforcer notre cadre de surveillance réglementaire et de protection des consommateurs.

Au cours d'une année remplie de défis et d'incertitude, les gestionnaires de condominiums ont su démontrer en quoi ils sont essentiels à la santé des communautés condominiales de la province. Je tiens à remercier les gestionnaires et les entreprises de services de gestion de condominiums de leur diligence, de leur résilience et de leur dévouement pour assurer la sécurité des communautés condominiales tout en gérant toutes sortes de problèmes en cette période particulièrement éprouvante.

Tout au long de l'année, l'OORGC a maintenu un haut niveau de service et a connu une évolution positive dans toutes les facettes de ses activités. La croissance du secteur met un accent accru sur le perfectionnement des processus internes et le développement de nouveaux processus qui soutiennent l'exécution de notre mandat. J'aimerais remercier notre conseil d'administration de son soutien et de son leadership continus. La vision et les conseils de nos administrateurs continuent d'orienter nos opérations et notre prestation de services grâce à une réglementation efficace.

Ce rapport annuel est en quelque sorte le reflet du travail accompli et des normes mises en place pour protéger les consommateurs et renforcer la confiance dans les services de gestion de condominiums 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.



12 100

On compte
plus de 12 100
associations
condominiales
en Ontario

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



922 000

On compte
plus de
922 000 unités
condominiales

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



50 %

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

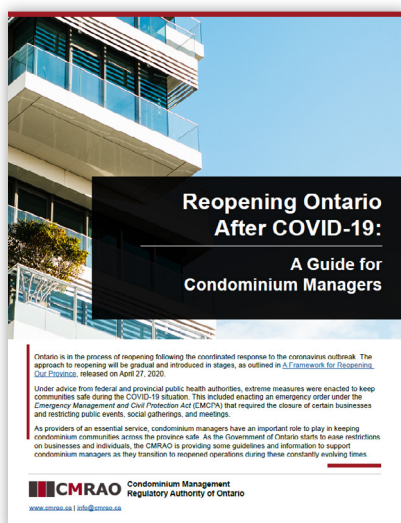
*D'après les données disponibles
dans le rapport annuel 2020
de Tarion*

Réponse de l'OORGC à la pandémie de COVID-19

Comme dans de nombreuses autres organisations dans le monde, la pandémie de COVID-19 a placé l'OORGC devant un défi exceptionnel. Malgré tout, l'Office a poursuivi ses activités sans interruption et a tenu ses intervenants informés de l'évolution de la situation et des décrets d'urgence émis par le gouvernement provincial.

Soutien aux titulaires de permis et aux communautés condominiales de l'Ontario

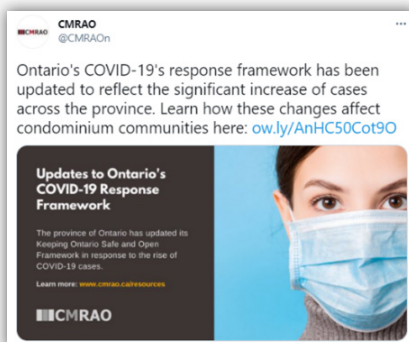
En avril 2020, le gouvernement de l'Ontario a déclaré que la gestion de condominiums était un service essentiel, au même titre que l'OORGC. L'OORGC s'est efforcé de fournir en temps opportun aux titulaires de permis les informations importantes par le biais de ses médias sociaux et de son site Web (<https://www.cmrao.ca/fr-FR/resources/covid-19-resources/>).



En mai 2020, l'OORGC a mené un sondage auprès des entreprises de gestion de condominiums sur l'impact qu'ont eu les décrets d'urgence sur leurs activités et leurs associations condominiales clientes en Ontario. En plus d'aider l'OORGC à mieux comprendre l'impact des décrets d'urgence sur les immeubles en copropriété partout en province, le sondage a également permis de cerner les principaux domaines dans lesquels les titulaires de permis souhaitaient obtenir plus d'informations et de conseils de la part de l'OORGC. À l'issue d'un examen approfondi des résultats, l'OORGC a publié la ressource **Déconfinement de l'Ontario après la COVID-19 : guide pour les gestionnaires de condominiums**, donnant réponse à certaines des questions soulevées dans les commentaires du sondage.

Visites dans
la section des
ressources : **4 363**

Téléchargements
du guide sur le
déconfinement : **1 322**



Total des impressions sur Twitter : **2 402**



Total des impressions sur Facebook : **258**



Total des impressions sur LinkedIn : **237**

Afin d'atténuer les circonstances exceptionnelles présentées par la COVID-19, l'OORGC a pris la décision de prolonger la période de demande et de paiement des renouvellements de permis pour l'année 2020-2021, reportant l'échéance du 30 juin 2020 au 8 septembre 2020. Ce délai supplémentaire a permis aux entreprises de services de gestion de condominiums de s'adapter et de restructurer leurs activités, tout en allégeant certaines des pressions subies par les gestionnaires de condominiums appelés à jouer un rôle d'importance dans le maintien de la santé et de la sécurité des communautés condominales de l'Ontario.

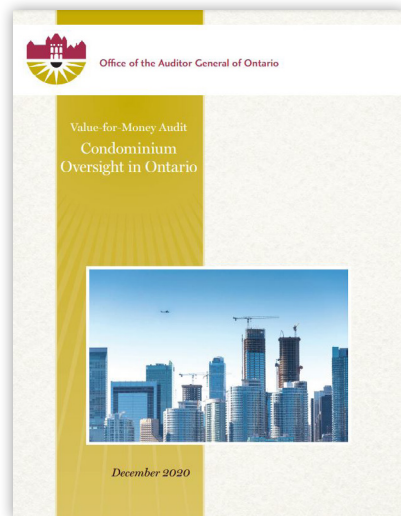
Soutien de l'équipe de l'OORGC

Conformément aux décrets d'urgence émis par le gouvernement, l'ensemble du personnel de l'OORGC travaille à distance depuis mars 2020. L'OORGC était prêt à effectuer une transition rapide et relativement transparente vers le travail dans un environnement virtuel. Dans certains cas, le personnel a reçu la technologie, l'équipement et les fournitures nécessaires pour travailler à distance en fonction de l'évolution de la situation.

Des protocoles de santé et de sécurité liés à la COVID-19 ont été mis en place (y compris un questionnaire de contrôle) pour les employés choisissant de travailler au bureau à l'occasion. En outre, l'OORGC a réussi à passer aux entretiens en ligne et à l'intégration à distance des nouveaux employés, tout en maintenant des normes de service élevées.



Audit de l'optimisation des ressources de la vérificatrice générale de l'Ontario

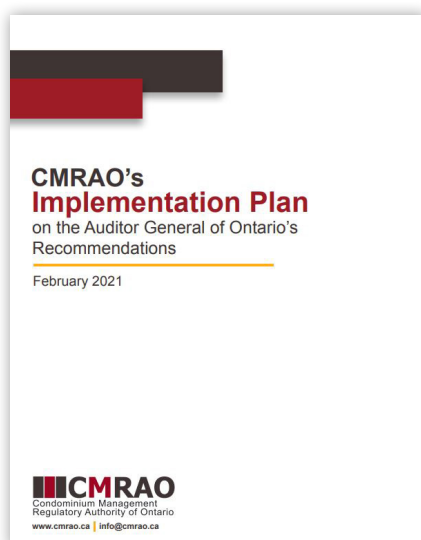


En janvier 2020, le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario (BVG) a entrepris un examen des activités de l'OORGC dans le cadre de son audit de l'optimisation des ressources pour le secteur des condominiums de l'Ontario. Au cours des dix mois suivants, l'équipe de vérification a passé au peigne fin les politiques, les processus, la documentation et le matériel, et interviewé les membres du conseil d'administration, le personnel et les intervenants de l'OORGC afin d'évaluer l'efficacité de la prestation des services de l'organisme.

En décembre 2020, la vérificatrice générale a publié les résultats de la vérification, ainsi que des recommandations dans un rapport intitulé **Audit de l'optimisation des ressources pour la surveillance des condominiums en Ontario**, disponible à l'adresse www.auditor.on.ca/fr/content-fr/annualreports/arbyyear/ar2020-fr.html

Ce rapport formulait des recommandations à l'intention de l'OORGC dans quatre domaines clés :

- Échanger des données avec l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) afin d'identifier de façon proactive les personnes ou les entreprises non autorisées qui fournissent des services de gestion de condominiums, afin d'assurer leur conformité aux exigences (**recommandation n° 5**);
- Améliorer le processus de traitement et de règlement des plaintes de l'OORGC (**recommandation n° 6**);
- Renforcer le programme d'inspection de l'OORGC en effectuant des inspections proactives, normalisées et axées sur le risque (**recommandation n° 7**);
- Établir des cibles et rendre compte publiquement des activités principales relevant de son mandat législatif (**recommandation n° 19**).



En réponse au rapport de la vérificatrice générale, l'OORGC a publié un plan d'action qui décrit les mesures prévues pour mettre en œuvre les recommandations de la vérificatrice générale, y compris les échéances visées. L'OORGC a déjà réalisé des progrès substantiels dans la mise en œuvre des recommandations de la vérificatrice générale par les moyens suivants :

- Mettre en œuvre un accord d'échange de données avec l'OOSC afin d'identifier de façon proactive les personnes ou les entreprises non autorisées qui fournissent des services de gestion de condominiums, afin d'assurer leur conformité aux exigences;
- Établir des cibles et rendre compte publiquement des activités principales relevant de son mandat législatif. Le plan d'action est disponible sur le site Web de l'OORGC au <https://www.cmrao.ca/fr-FR/Newsroom/auditor-general-of-ontario-report/>

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.

L'OORGC protège les communautés condominiales et renforce la confiance quant aux services de gestion de condominiums par les moyens suivants :



Octroi de permis obligatoires

L'OORGC administre un système d'octroi de permis obligatoires pour tous les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs et veille 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 de déontologie.



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 cours de cette période, l'OORGC a concentré ses efforts sur la réalisation de son mandat de protection des consommateurs, tout en veillant à ce que tous les gestionnaires de condominiums et les entreprises de services de gestion détiennent un permis et exercent leurs activités en toute légitimité. 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

L'OORGC adhère aux **valeurs suivantes** pour guider les comportements et soutenir nos efforts en vue de **réaliser nos objectifs stratégiques et opérationnels** :

Renforcer la confiance, en concrétisant la mission avec intégrité et responsabilité, toujours dans une optique d'équité

Protéger le public, en adoptant des pratiques de réglementation modernes qui renforcent la confiance quant au professionnalisme des services de gestion de condominiums

Favoriser l'excellence du service, en maintenant un engagement ferme en matière de réactivité, de respect et d'obtention de résultats, et ce, dans toutes les interactions avec le public, la communauté réglementée et nos partenaires

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



Gouvernance organisationnelle

L'OORGC est un organisme sans but lucratif qui est régi par un conseil d'administration indépendant responsable, par l'entremise de son président, devant le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs concernant l'exécution de son mandat.

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 *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, de la *Loi de 1990 sur les personnes morales*, du règlement administratif 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 collectives 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 de nouveaux membres, l'OORGC accorde une attention particulière au repérage et à la résolution des lacunes en matière de compétences au sein du conseil d'administration, dans le but de garantir le maintien des compétences et de l'expérience suivantes au sein du conseil :

- 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.

Processus d'élection et de nomination

Le ministre peut nommer un nombre minoritaire d'administrateurs au conseil d'administration de l'OORGC. Au 31 mars 2021, l'OORGC comptait quatre administrateurs élus et trois administrateurs nommés par le ministre.

Code de déontologie

Le conseil a adopté un code de déontologie 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, disponible à l'adresse www.cmrao.ca/about-cmrao/governance/DirectorsCodeofConductConflictOfInterestsPolicy.pdf

Biographies des membres du conseil d'administration



Aubrey LeBlanc, président – Élu

(mandat de trois ans)

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 également l'ancien 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, Secretary – 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) chez 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)

Gail Beggs possède une vaste expérience aux échelons supérieurs du gouvernement, notamment en tant que sous-ministre de trois ministères de la fonction publique de l'Ontario pendant plus de neuf ans. Elle a également dirigé une agence internationale gérant des questions liées aux Grands Lacs et a été à la tête d'une société d'État de l'Ontario, où elle a occupé les fonctions de présidente du conseil d'administration et de chef de la direction. Elle siège actuellement aux conseils d'administration de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et de Forests Ontario. M^{me} Beggs a présidé le groupe consultatif multilatéral qui a mené à la création de l'Office ontarien 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.



Elizabeth Gibbons, membre du conseil d'administration – Élu
(mandat de trois ans)

Elizabeth Gibbons possède 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 une équipe de près de 60 000 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. Au chapitre de l'engagement communautaire, M^{me} Pearson a été secrétaire du Club Rotary d'Ancaster AM et fiduciaire à la Marshall Memorial United Church.

Comités

Comités permanents du conseil

■ Comité de vérification et de gestion des risques

Le comité de vérification et de gestion des risques (VGR) de l'OORGC a été mis sur pied le 3 juin 2019 conformément au paragraphe 4.10 du règlement administratif de l'OORGC.

Le comité VGR a pour mandat d'assister le conseil d'administration dans l'exécution de ses responsabilités de supervision en ce qui concerne les normes d'intégrité et de comportement de l'organisme, la présentation des résultats de l'audit annuel, la surveillance de la gestion des risques et l'intégrité des procédures financières et des pratiques et processus de contrôle de gestion. Il se concentrera principalement sur le risque financier et le risque organisationnel.

Membres du comité :

John Oakes, membre (**président**)

Gail Beggs, membre

Kerry Carmichael, membre

■ Comité de gouvernance

Le comité de gouvernance de l'OORGC a été mis sur pied le 10 septembre 2019 conformément au paragraphe 4.11 du règlement administratif de l'OORGC.

Le comité de gouvernance joue un rôle consultatif auprès du conseil d'administration, l'aidant à s'acquitter de ses responsabilités en matière de gouvernance organisationnelle, notamment en formulant des recommandations quant aux meilleures pratiques à adopter. Le rôle du comité est de surveiller les politiques, les procédures et les règlements de l'OORGC afin de s'assurer que le conseil d'administration s'acquitte de ses responsabilités de manière efficace et éthique, avec la diligence requise, et que l'organisme adopte une approche appropriée de la gouvernance organisationnelle. Ses responsabilités comprennent également l'élaboration d'un processus transparent et objectif de nomination des administrateurs pour les postes vacants au sein du conseil d'administration et la formulation de recommandations pour la reconduction du mandat des administrateurs en place.

Membres du comité :

Gail Beggs, membre (**présidente**)

Kerry Carmichael, membre

Beth Pearson, membre

Autres comités de l'OORGC

■ 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. 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 élargie.

Les membres du comité consultatif sont nommés par le conseil d'administration de l'OORGC.

Membres du comité consultatif

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

Activités du comité consultatif

En 2020-2021, le comité consultatif de l'OORGC a été actif dans un certain nombre de domaines.

Les membres du comité se sont réunis pour formuler des commentaires sur l'expérience des utilisateurs pendant la phase de consultation du projet de nouveau site Web de l'OORGC. Les précieuses contributions du comité servent à alimenter une partie du contenu élaboré pour le nouveau site, dont le lancement est prévu à l'automne 2021.

Le comité consultatif s'est également réuni pour examiner, discuter et fournir des commentaires sur les six nouveaux plans de cours et la feuille de route qui constituent la base du nouveau programme de formation de l'OORGC qui entrera en vigueur le 1^{er} novembre 2021.

En outre, le comité consultatif a fourni des informations sur un certain nombre de sujets réglementaires clés qui ont contribué à façonner la position de l'OORGC quant au rôle du gestionnaire de condominiums en ce qui concerne le traitement des privilèges et des rétrofacturations, les relations avec le conseil d'administration de l'association en l'absence de quorum et le traitement des plaintes.



■ Comités de discipline et d'appel

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.

Les membres de ce comité siègent pour une période de deux ans.

Comité de discipline

Président : Jeff Donnelly

Comité d'appel

Président : Bernard Cowan

Membres du comité de discipline et du comité d'appel

Charles Chan

Lyndsey McNally

Nadia Freeman

Daniel Mousavi

Dan Fried

Bob St. George

Frank Gallo

Bradley Wells

Shane Haskell

Joanna Yu

Allyson Ingham

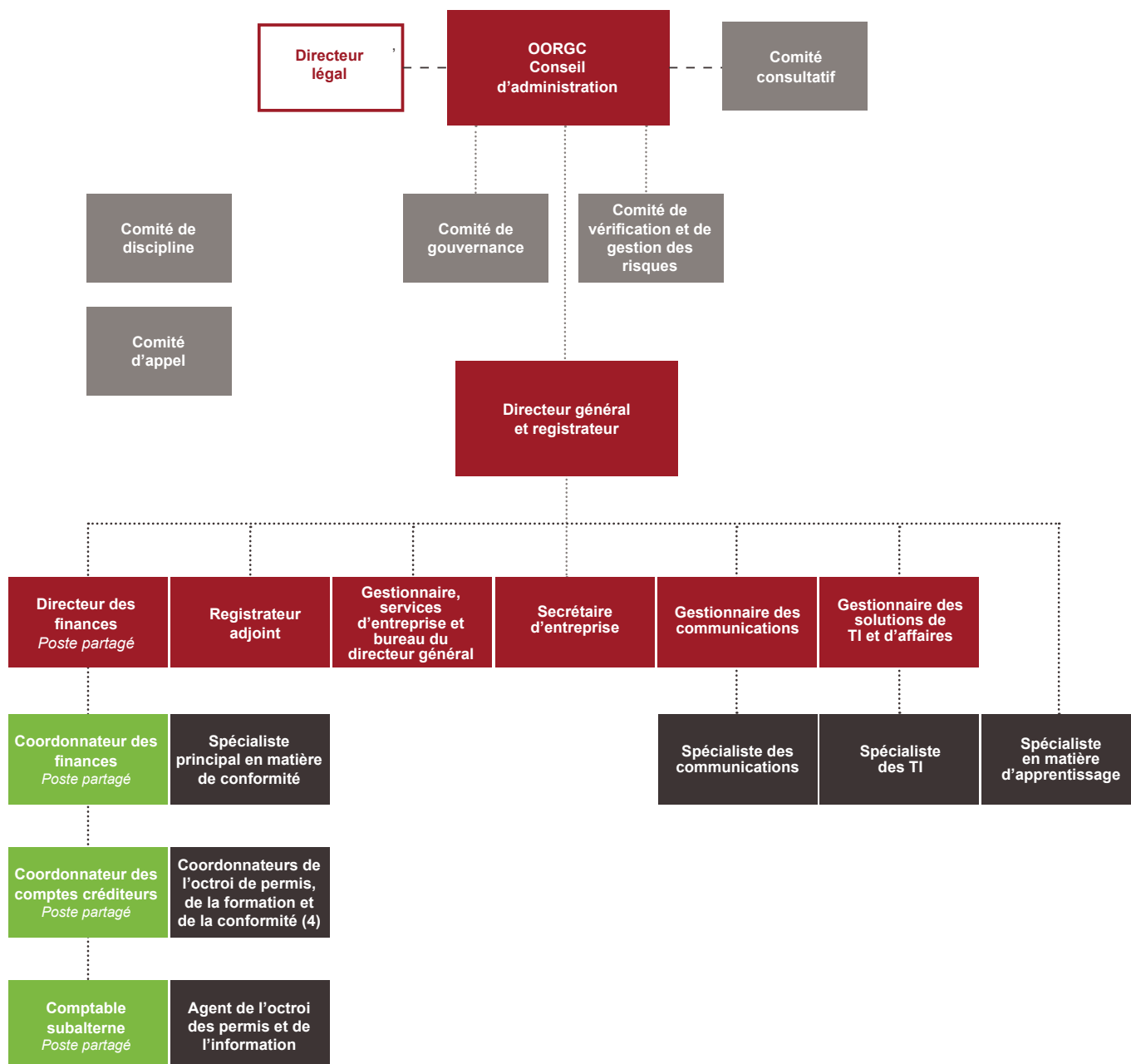
En 2020-2021, le registraire de l'OORGC a porté trois cas devant le comité de discipline. Le comité a rendu deux décisions qui ont été publiées sur le site de l'OORGC au <https://www.cmrao.ca/fr-FR/compliance/discipline-and-appeals-Committee/>.



Structure organisationnelle

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

Sous la direction du registrateur adjoint, les coordonnateurs de l'octroi de permis, de la formation et de la conformité évaluent les demandes de permis et sont disponibles pour traiter les plaintes du public ou du secteur agréé.



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.



Permis général	Permis général transitoire (Ces permis ont une période de validité limitée)	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

Permis actifs

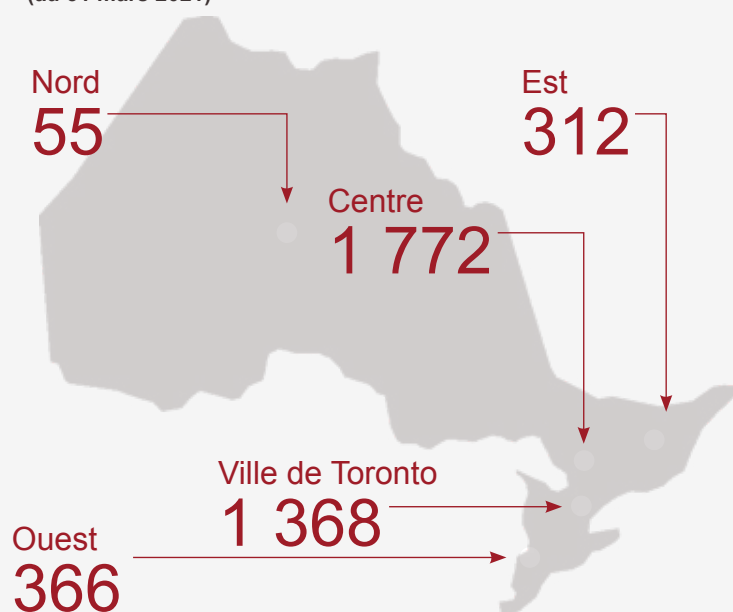
(au 31 mars 2021)



Permis général	1 938
Permis général transitoire	436
Permis restreint	1 081
Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums	418

Répartition régionale des permis délivrés

(au 31 mars 2021)



Titulaires de permis actifs : sur douze mois

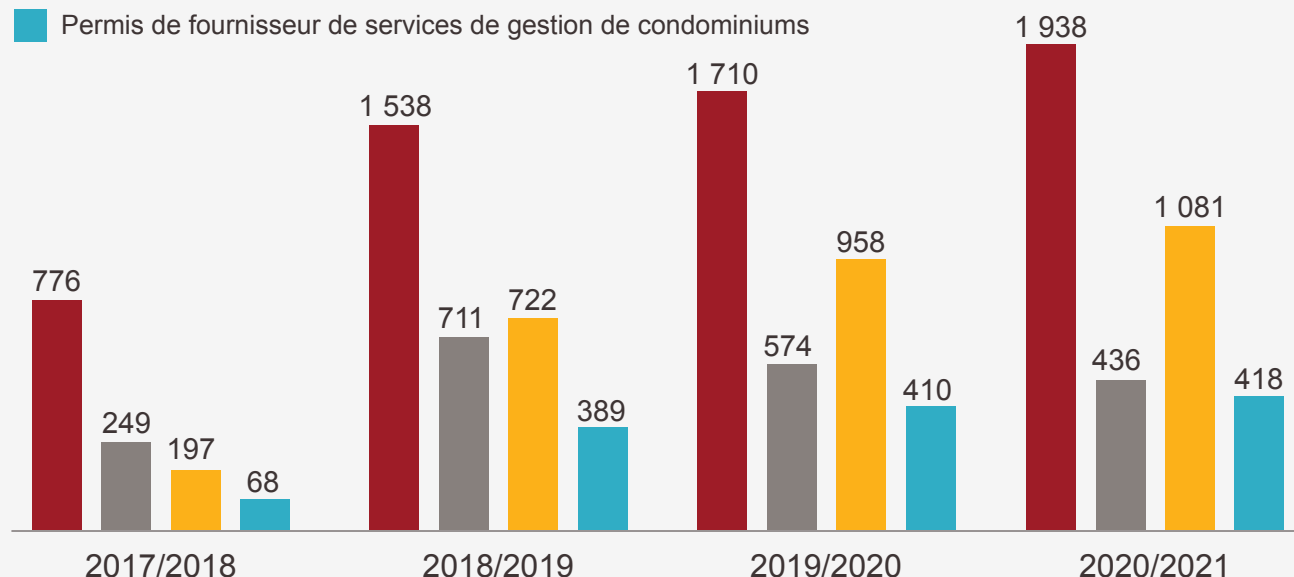
(au 31 mars)

■ Permis général

■ Permis général transitoire

■ Permis restreint

■ Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums



Formation

En 2017, les cours et les examens de l'Association of Condominium Managers of Ontario (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 sur une période de cinq ans. 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.

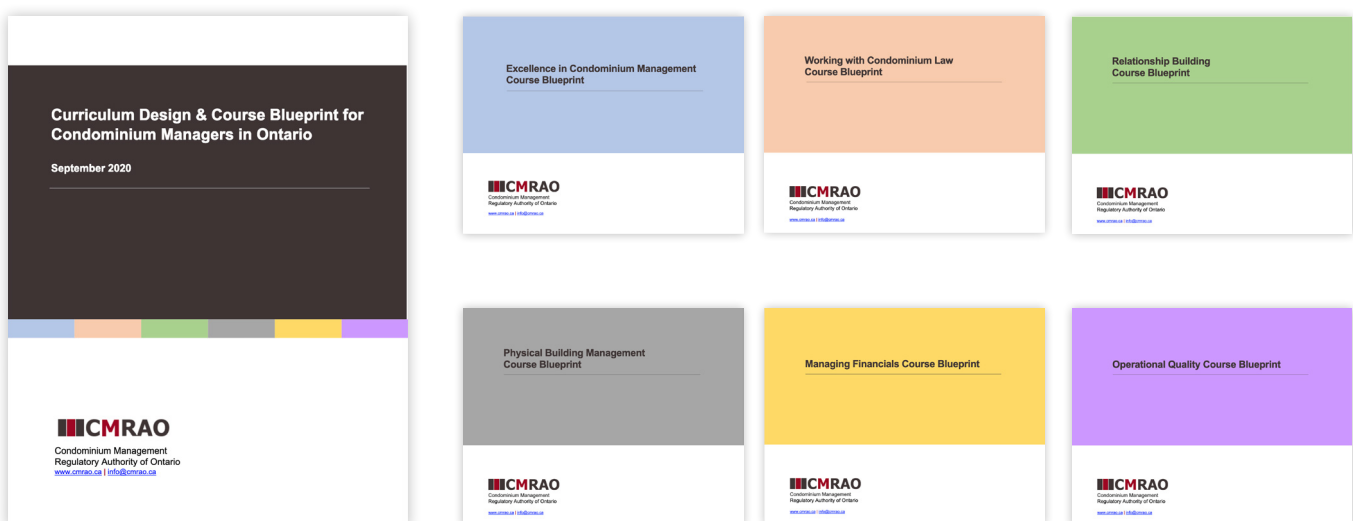
À l'heure actuelle, les exigences pour l'octroi d'un permis général s'appuient sur les quatre cours suivants, élaborés par l'ACMO :

- Droit de la copropriété;
- Gestion physique de bâtiments;
- Planification financière pour les gestionnaires de condominiums;
- Administration de condominiums et relations humaines.

Exigences futures en matière de formation

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. Le profil de compétences définit la profession de gestionnaire de condominiums et détaille les attentes minimales s'appliquant à toute personne qui demande un permis général auprès de l'OORGC.

En vue de la transition à venir, l'OORGC a publié en 2020 une feuille de route et des plans de cours pour le nouveau programme de formation des gestionnaires de condominiums de l'Ontario. La feuille de route intègre les compétences précédemment définies et propose une voie d'accès au permis général. La feuille de route et les plans de cours ont été validés par les principaux intervenants du secteur et affinés pour créer un programme de six cours qui seront dispensés selon une approche mixte de formation en classe et d'apprentissage autonome, soutenue par des documents de référence.



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.

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

L'OORGC a reçu un nombre plus élevé de demandes de RA au cours de l'exercice 2020-2021 (44), par rapport à 18 l'année précédente.

Demandes
d'évaluations de
reconnaissance
des acquis :

44

Évaluations de
reconnaissance
des acquis
accordées :

12



Plaintes, conformité et discipline

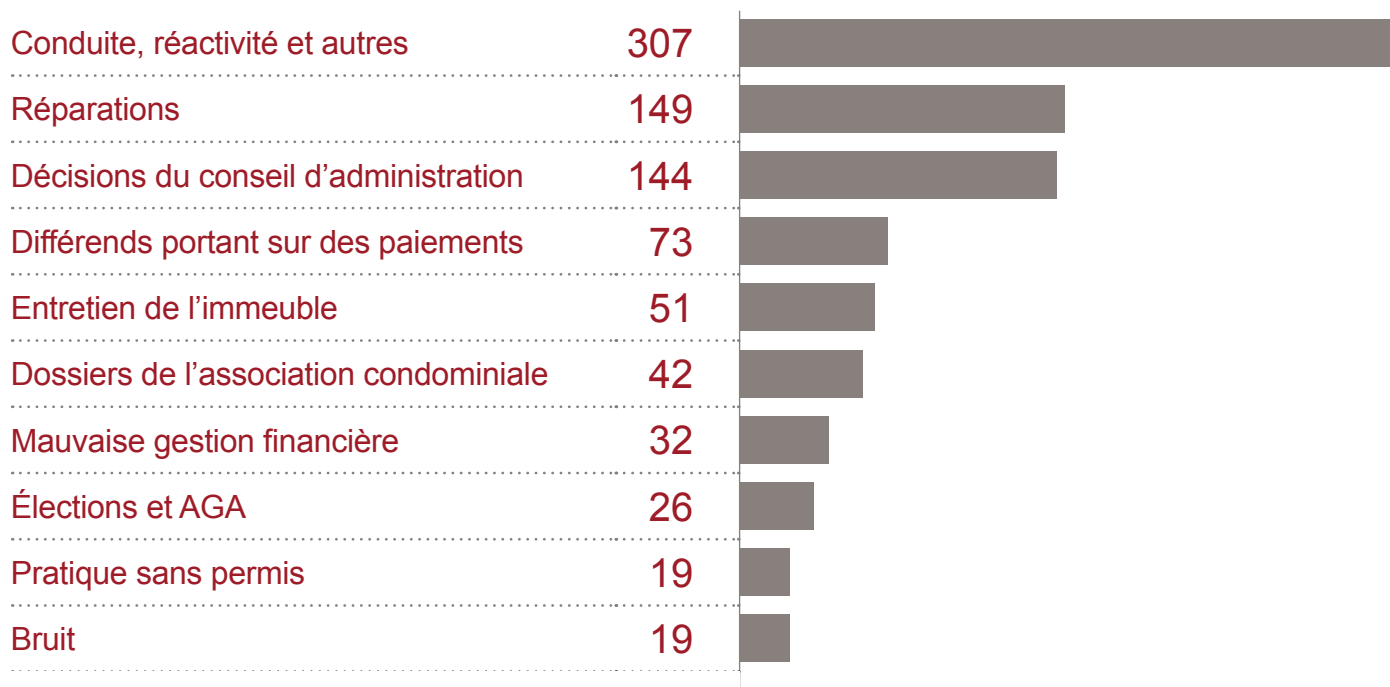
L'OORGC travaille dans l'intérêt public pour renforcer la confiance dans les services de gestion de condominiums et pour protéger les communautés condominiales. Les titulaires de permis sont tenus de suivre un certain nombre de règles, lesquelles sont énoncées dans la LSGC et dans les règlements du code de déontologie.

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

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 accepte les plaintes par l'entremise de son portail de plaintes en ligne accessible sur son site Web à l'adresse www.cmrao.ca/fr-FR/complaints/.

Les dix principales catégories de plaintes étaient les suivantes :

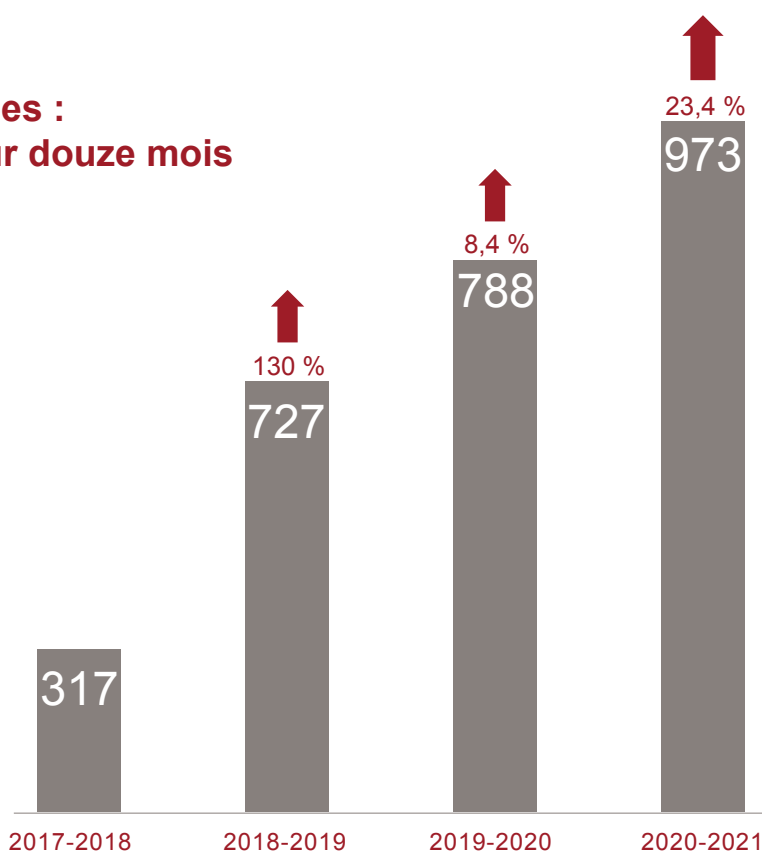


En vertu de l'article 57 de la LSGC, lors du traitement des plaintes, le registrateur peut prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes, selon le cas :

- 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 (TAMP);
- Prendre toute mesure supplémentaire au besoin, en conformité avec la LSGC.

Plaintes déposées : comparaison sur douze mois

(au 31 mars)



L'OORGC constate toujours une tendance à la hausse du volume des plaintes reçues, ce qui pourrait être attribuable à une meilleure connaissance de l'OORGC en tant qu'organisme et de son rôle dans le traitement des plaintes dans le secteur des condominiums. Une partie de cette augmentation pour 2020-2021 pourrait également être attribuable à des facteurs associés à la pandémie de COVID-19.

Par exemple, la mise en œuvre du décret d'urgence a eu pour effet de restreindre l'utilisation des parties communes, ce qui a constitué un défi pour les résidents. En outre, comme de plus en plus de gens travaillent à domicile, les points d'interaction avec les gestionnaires de condominiums et les autres employés des immeubles se sont multipliés. L'OORGC a reçu des plaintes concernant l'absence d'équipement de protection individuelle (EPI) dans les parties communes, l'entrée d'entrepreneurs dans les unités sans EPI et le refus d'entrée dans les immeubles pour des fournisseurs de soins personnels. Tous ces facteurs pourraient avoir contribué à l'augmentation du volume de plaintes.

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 2020-2021, l'OORGC a mené dix inspections lorsque des allégations ou des renseignements concernant des fautes graves ont été portés à l'attention du registrateur.

L'OORGC travaille actuellement à l'élaboration de plans pour mettre en œuvre une approche basée sur les risques pour la réalisation des 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 : **10**

Nombre
d'enquêtes : **11**

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 2020-2021, l'OORGC a ouvert 11 enquêtes, toutes en lien avec des renseignements sur des pratiques sans permis.

Discipline

Dans le cadre du traitement des plaintes en vertu de l'article 57 de la LSGC, le registrateur peut renvoyer une affaire au comité de discipline. 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 de déontologie. Si le groupe d'experts conclut que le titulaire de permis contrevient au 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.

Cas transmis
au comité de
discipline : **3**

Décisions
disciplinaires : **2**

Les décisions disciplinaires sont disponibles sur le site Web de l'OORGC au <https://www.cmrao.ca/fr-FR/compliance/discipline-and-appeals-Committee/>.

OORGC : conformité en un coup d'œil

(au 31 mars 2021)



5

Permis
révoqués



7¹

Personnes et
entreprises accusées
d'infractions
provinciales



1

Proposition
d'application de
conditions sur un
permis



2

Demandes de
permis refusées



6

Lettres d'avertissement
du registrateur émises



49

Rappels aux titulaires
de permis
concernant leurs obligations en
vertu de la LSGC

¹ Les accusations comprennent la prestation de services de gestion de condominiums sans permis et l'incitation aux infractions à la LSGC.

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/>.

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 plan de gestion des risques et un registre des risques comme outil pour enregistrer les occurrences de risques et consigner leur importance et les mesures d'atténuation prises. 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'organisme et dans son contexte externe. L'OORGC surveille, examine et atténue de façon régulière les risques pour l'organisme 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.

La pandémie mondiale actuelle de COVID-19 a posé de nouveaux défis à l'OORGC, notamment en ce qui concerne la continuité de sa prestation de services. L'OORGC a mis en place certaines mesures pour renforcer la cybersécurité et a formé son personnel aux meilleures pratiques liées à la gouvernance des données et à la cybersécurité.



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 entreprises de gestion de condominiums et les propriétaires et résidents de condominiums.

Au cours de l'exercice, l'OORGC a poursuivi son engagement auprès de son public en ligne par le biais de multiples plateformes de médias sociaux, de son site Web, d'un webinaire en direct et de bulletins électroniques. Cette année, 24 bulletins électroniques ont été envoyés aux intervenants.

En réponse aux commentaires reçus du secteur, l'OORGC a également produit une série de vidéos pour aider les titulaires de permis à mieux comprendre et respecter leurs obligations juridiques et éthiques. Ces vidéos éducatives, s'appuyant sur des scénarios réels, portent sur les différentes facettes des rôles et responsabilités des gestionnaires de condominiums et sur le code de déontologie.



Des informations ont également été publiées en temps opportun sur le blogue de l'OORGC et dans **L'OORGC** ce trimestre, un bulletin sur abonnement destiné aux intervenants. Ces deux 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.

En raison de la pandémie, l'OORGC n'a participé à aucun événement en personne avec les intervenants, bien que le registrateur adjoint ait été invité à prendre la parole à la conférence virtuelle **V-Con(do) 2020** de l'Institut canadien des condominiums en septembre 2020.

Plus de 200 personnes ont assisté au webinaire de l'OORGC sur les **exigences futures en matière de formation pour les gestionnaires de condominiums**, qui s'est tenu en octobre 2020. Les participants ont été informés de l'importante transition vers le nouveau programme de formation de l'OORGC et ont eu l'occasion de poser des questions avant, pendant et après l'événement.

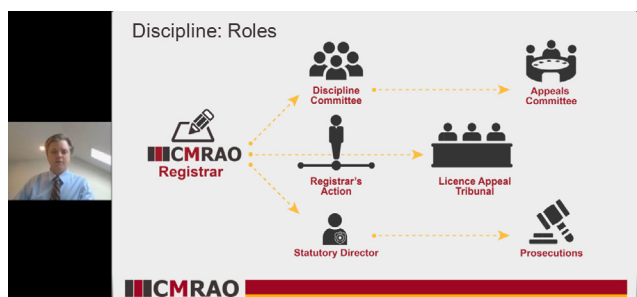
Mesure des effets de la sensibilisation

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.

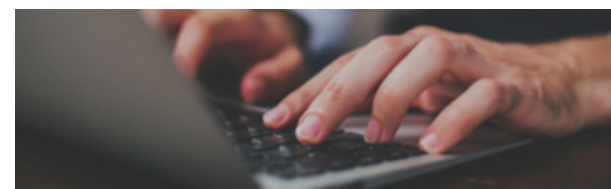


Activités de sensibilisation

Participation du registrateur adjoint Sandy Vizely à la conférence V-Con(Do)



Ali Arlani, directeur général et registrateur, coanime le webinaire de l'OORGC sur les exigences futures en matière de formation



Future Education Program for Condominium Managers Webinar

Thursday, October 22 | 11:00 a.m. – 12:00 noon

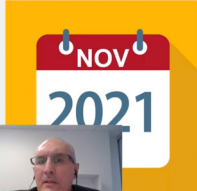
Current Education Requirements – Legislation

Ontario Regulation 123/17

Educational and examination requirements

5. (1) The Minister is authorized to specify the educational and examination requirements described in paragraph 5 of subsection 78 (1) of the Act.

Note: On the later of the fourth anniversary of the day section 34 of Schedule 2 to the *Protecting Condominium Owners Act, 2015* comes into force and the fourth anniversary of the day subsection 78 (1) of Schedule 2 to the *Protecting Condominium Owners Act, 2015* comes into force, subsection 5 (1) of the Regulation is amended by striking out "Minister" and substituting "registrar". (See: O. Reg. 123/17, s. 37 (2))




Mesures de rendement

L'OORGC a établi des priorités stratégiques, des objectifs et des mesures de rendement dans son plan d'affaires 2020-2021, lesquels figurent dans le rapport annuel 2020-2021. Cela permet à l'OORGC d'assurer la transparence et la responsabilisation envers le public et ses intervenants dans toutes ses pratiques commerciales. Les mesures de rendement sont fondées sur les priorités stratégiques de l'organisme, et elles sont à la fois audacieuses et réalisables. Malgré les défis posés par la pandémie de COVID-19, avec notamment une main-d'œuvre en télétravail, l'OORGC a continué à offrir ses services dans le respect des normes établies.

Mesure de rendement	Cible	Résultats
Élaboration et mise en œuvre réussies du plan de formation 2021	Élaboration du programme et de l'ébauche du plan de formation terminée Plans d'exécution du programme pour assurer l'approvisionnement et la diffusion dans toute la province	Cible atteinte¹
Diminution du pourcentage de titulaires de permis ayant fait l'objet de plaintes fondées et/ou de mesures réglementaires	5 %	1,25 %
Pourcentage de titulaires de permis qui se disent satisfaits des services de l'OORGC	80 %	88 %²
Taux de satisfaction des consommateurs à l'égard du processus de traitement des plaintes de l'OORGC	60 %	80 %³
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	25 %	30 %⁴

¹ Un programme et des plans de cours ont été créés et sont disponibles sur le site Web de l'OORGC. L'OORGC a conclu un protocole d'entente avec le Collège Humber faisant de ce dernier le fournisseur officiel des cours de formation des gestionnaires de condominiums de l'Ontario.

² D'après les données du sondage de satisfaction de février 2020. En 2020-2021, l'OORGC n'a pas réalisé de sondage pendant la période d'urgence de la COVID-19.

³ Le taux de satisfaction globale des consommateurs à l'égard du processus de traitement des plaintes de l'OORGC était de 80 %, 85 % des répondants ayant déclaré qu'il leur était facile de déposer une plainte, et 90 % des répondants ayant déclaré que le personnel avec lequel ils étaient en contact était courtois et poli. 80 % des répondants estiment avoir eu l'occasion de fournir des informations pertinentes à l'appui de leur plainte, et plus de 65 % d'entre eux déclarent que l'OORGC a compris la nature de leur plainte et qu'ils se sont sentis respectés.

⁴ D'après les données du sondage public de décembre 2019. En 2020-2021, l'OORGC n'a pas réalisé de sondage pendant la période d'urgence de la COVID-19.

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 un 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 des documents d'entreprise en français. En outre, la majorité des communications de l'OORGC destinées au public, y compris son site Web, sont disponibles en français, notamment les guides d'information destinés aux titulaires de permis, les informations sur la pandémie et les informations sur les exigences en matière de formation.

L'OORGC publie un blogue en français et en anglais afin de fournir plus de détails et d'assurer une meilleure compréhension des sujets importants touchant la formation, l'octroi de permis et, plus récemment, la pandémie de COVID-19.

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

En vertu de la *Loi de 2005 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 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 sur les normes d'accessibilité intégrées qui 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.

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. En outre, son site Web est conforme aux règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0, niveau AA.



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'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) pour l'exercice terminé le 31 mars 2021. Le rapport doit être lu en parallèle avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2021, préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Revenus

Les produits d'exploitation proviennent principalement des droits de permis exigés en vertu de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, 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 autres produits comprennent les intérêts acquis, qui sont constatés à mesure qu'ils sont gagnés.

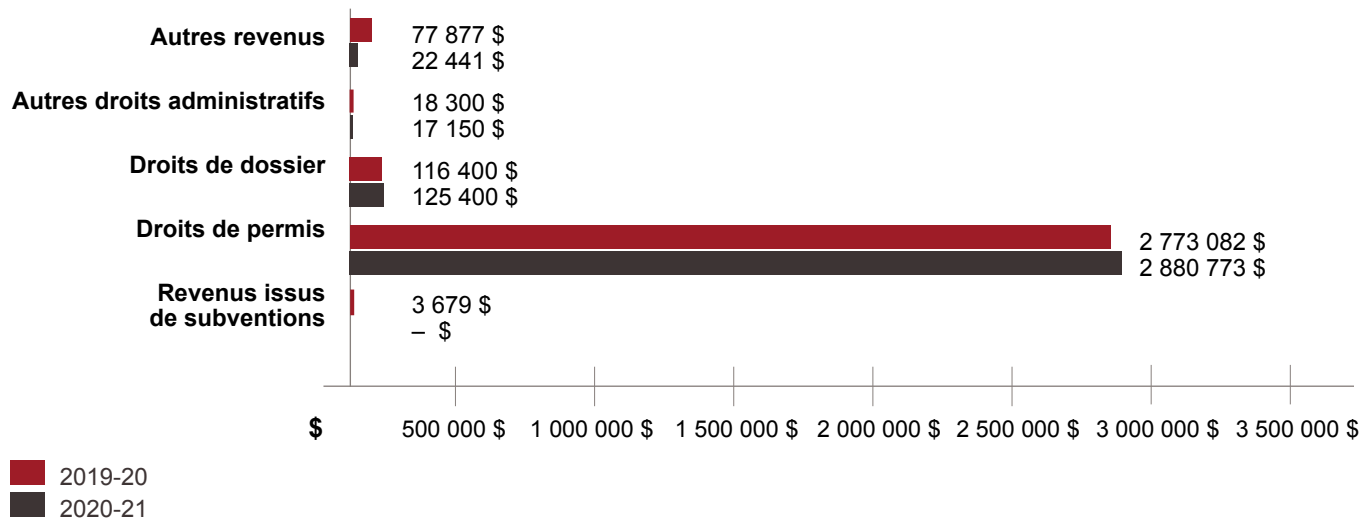
Au début de l'exercice financier 2019-2020, le conseil d'administration de l'OORGC s'est réuni pour examiner ses coûts d'exploitation et a étudié l'expérience opérationnelle globale vécue sur deux cycles entiers d'octroi de permis. On a déterminé que l'OORGC avait la capacité de réduire les droits de permis de 6,6 % pour toutes les catégories. Cette décision a été prise conformément à l'engagement de l'OORGC en matière de transparence, de responsabilité et de réduction de la charge pour le secteur. L'OORGC n'a pas modifié ses droits de permis depuis lors.

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

Les taux d'intérêt ont connu une forte baisse à la suite de la pandémie. Cela a eu un impact sur les autres revenus, amoindris de 71 %.

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

Détails sur les revenus

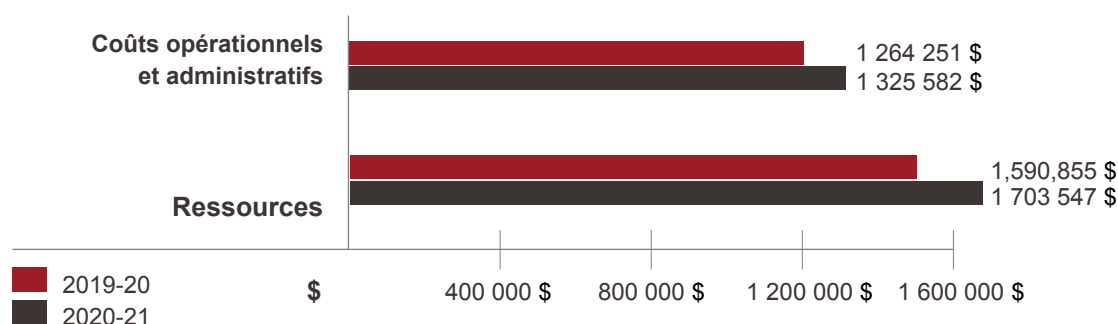


Dépenses

Comme le montre le graphique ci-dessous, le total des dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2021 a augmenté de 6 % par rapport à l'exercice terminé le 31 mars 2020. Cette augmentation correspond à l'expansion des activités de l'organisme.

L'augmentation des dépenses en ressources humaines est attribuable à la nécessité de recruter du personnel spécialisé supplémentaire pour continuer à remplir le mandat de l'organisme 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 Loi.

Les coûts opérationnels et administratifs généraux ont augmenté en grande partie en raison d'une augmentation de 48 % des dépenses liées aux mesures de discipline et de mise en application et d'une augmentation de 33 % des dépenses informatiques de l'entreprise, compensée par une diminution de 35 % des coûts d'occupation.



Actif net

Au 31 mars 2021, l'actif net de l'OORGC s'élevait à 2 400 139 \$, dont 263 693 \$ étaient liés aux logiciels informatiques. Cet investissement s'inscrit dans le modèle de prestation de services numériques élaboré par l'OORGC pour garantir un accès partout en province et est conforme à l'engagement de l'organisme en matière d'innovation 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 recettes sur les dépenses de 16 635 \$ pour l'exercice 2020-2021 a été réduit à 88 % par rapport à l'année précédente, principalement en raison d'une augmentation de 6 % des dépenses opérationnelles par rapport à une augmentation des revenus de seulement 2 %.

L'actif net non affecté est passé à 516 446 \$ par rapport à l'actif net de 433 887 \$ de l'année précédente, alors qu'aucun montant n'a été transféré de l'actif net non affecté à l'actif net affecté, maintenant le total à 1 620 000 \$. L'OORGC dispose d'un fonds d'actif net affecté (fonds de réserve) pour constituer et maintenir un niveau de ressources adéquat afin d'assurer la stabilité de l'organisme et la viabilité continue de ses opérations en cas d'imprévu.

En tant qu'autorité administrative, l'OORGC a pour principal objectif de gérer cet actif net de manière à satisfaire à ses obligations juridiques, en conformité avec l'accord administratif conclu avec le Ministère.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT

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

Avis

Nous avons vérifié les états financiers de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (l'« organisme ») qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2021 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.

À notre avis, les états financiers ci-joints présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'organisme au 31 mars 2021, ainsi que les résultats de ses activités et ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif (NCOSBL).

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'organisme 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 des états financiers conformément aux NCOSBL, 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'organisme 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'organisme 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'organisme.

Responsabilités du vérificateur relatives 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 :

- 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'organisme.
- 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'organisme 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'organisme 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.

Toronto (Ontario),
le 30 juin 2021

Sloan Partners LLP

Comptables agréés
Experts-comptables autorisés



État de la situation financière

(au 31 mars 2021)

	2021	2020
ACTIF		
COURANT		
	3 188 929 \$	3 058 897 \$
Trésorerie		
Comptes débiteurs	2 653	10 925
Charges payées d'avance et autre actif courant	85 766	57 694
	3 277 348	3 127 516
Actif incorporel (note 3)	263 693	329 617
	3 541 041 \$	3 457 133 \$
PASSIF		
COURANT		
	411 745 \$	383 675 \$
Comptes créditeurs et charges à payer (note 4)		
Revenus différés (note 8)	729 157	689 954
	1 140 902	1 073 629
ACTIF NET		
Investi en immobilisations amortissables	263 693	329 617
Actif net non affecté	516 446	433 887
Actif net affecté	1 620 000	1 620 000
	2 400 139	2 383 504
	3 541 041 \$	3 457 133 \$

Approuvé par :

Administrateur



Administrateur



État des résultats

Exercice terminé le 31 mars 2021

	2021	2020
REVENUS		
Revenus issus des droits de permis (<i>note 6</i>)	3 023 323 \$	2 907 782 \$
Autres revenus (<i>note 7</i>)	22 441	77 877
Revenus issus de subventions (<i>note 5</i>)	–	3 679
	3 045 764	2 989 338
DÉPENSES		
Ressources humaines	1 703 547	1 590 855
Discipline et mise en application	233 419	157 207
Frais de surveillance du Ministère	198 166	198 002
Coûts d'occupation	163 757	250 465
Frais administratifs et généraux	125 018	123 677
Information et communication	116 817	76 638
TVH non récupérable	113 913	109 031
Dépenses informatiques de l'entreprise	102 800	77 313
Frais juridiques	82 804	73 497
Conseil d'administration et comité consultatif	60 484	61 403
Projet de formation	44 448	60 000
Honoraires professionnels	18 032	11 094
Amortissement d'actif incorporel	65 924	65 924
	3 029 129	2 855 106
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	– \$ 16 635 \$	– \$ 134 232 \$

État de l'évolution de l'actif net

(au 31 mars 2021)

ACTIF NET – Début de l'exercice	Investi en immobilisations amortissables	Actif net non affecté	Actif net affecté	2021	2020
Excédent des revenus sur les dépenses	329 617 \$	433 887 \$	1 620 000 \$	2 383 504 \$	2 249 272 \$
		16 635	–	16 635	134 232
Amortissement d'actif incorporel	(65 924)	65 924	–	–	–
ACTIF NET - Fin de l'exercice	263 693 \$	516 446 \$	1 620 000 \$	2 400 139 \$	2 383 504 \$

État des flux de trésorerie

(au 31 mars 2021)

	2021	2020
EXPLOITATION		
Excédent des revenus sur les dépenses	16 635 \$	134 232 \$
Élément sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement d'actif incorporel	65 924	65 924
	82 559	200 156
Évolution du fonds de roulement hors trésorerie : Comptes débiteurs	8 272	(4 982)
Comptes créditeurs et charges à payer	28 070	223 900
Revenus différés	39 203	(497 779)
Charges payées d'avance et autre actif courant	(28 072)	(26 725)
	47 473	(305 586)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE	130 032	(105 430)
TRÉSORERIE - DÉBUT DE L'EXERCICE	3 058 897	3 164 327
TRÉSORERIE - FIN DE L'EXERCICE	3 188 929	3 058 897

Notes aux états financiers

OBJECTIF DE L'ORGANISME

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'« organisme »), 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'organisme 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. Il 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 (NCOSBL). Les conventions considérées comme particulièrement importantes par l'organisme sont énoncées ci-dessous.

Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers conformément aux NCOSBL 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.

Les estimations significatives comprennent les charges à payer et la durée de vie utile approximative de l'actif incorporel.

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.

Espèces et quasi-espèces

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'organisme 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.

Instruments financiers

Les instruments financiers de l'organisme se composent d'espèces, des comptes débiteurs et des comptes créditeurs et charges à payer. 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'organisme n'a pas choisi de comptabiliser ces instruments financiers à leur juste valeur.

L'actif financier fait 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'organisme 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'organisme 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.

Actif incorporel

L'actif incorporel est comptabilisé au coût d'acquisition moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est prévu à des taux visant à amortir l'actif sur sa durée de vie productive estimée, comme suit :

	Taux	Méthode
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.

2. GESTION DU CAPITAL

L'objectif de l'organisme 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'organisme s'appuie sur l'expertise de la direction pour soutenir le développement futur de l'entreprise. L'organisme 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'organisme, est appropriée.

3. ACTIF INCORPOREL

	2021	2020
Logiciels informatiques	549 148 \$	549 148 \$
Amortissement cumulé	(285 455)	(219 531)
	263 693 \$	329 617 \$

4. COMPTES CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

Au 31 mars 2021, il y a des remises gouvernementales à payer de 5 040 \$ (2020 – 1 147 \$) qui sont incluses dans le solde des comptes créditeurs et des charges à payer. Les frais de surveillance du Ministère, qui s'élèvent à 198 084 \$ (2020 – 198 002 \$), sont également inclus dans ce solde.

5. SUBVENTIONS

	2021	2020
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (<i>Loi sur les inspections immobilières</i>)	– \$	3 679 \$

6. REVENUS ISSUS DES DROITS DE PERMIS

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

	2021	2020
Droits de permis	2 880 773 \$	2 773 082 \$
Droits de dossier	125 400	116 400
Droits de rétablissement	17 150	18 300
	3 023 323	2 907 782 \$

7. AUTRES REVENUS

	2021	2020
Intérêts acquis	22 441 \$	77 877 \$

8. DEFERRED REVENUE

Continuité des revenus différés :	2021	2020
Revenus différés, début de l'exercice	689 954 \$	1 187 733 \$
Subventions restituées	–	(506 588)
Intérêts sur les subventions reçues	–	10 277
Droits de permis reçus	3 062 526 \$	2 909 993
	3 752 480	3 601 415
Revenus issus de subventions (<i>note 5</i>)	–	(3 679)
Revenus issus des droits de permis (<i>note 6</i>)	(3 023 323)	(2 907 782)
Revenus différés, fin de l'exercice	729 157 \$	689 954 \$

Les revenus différés se composent de :	2021	2020
Subventions reçues à l'avance (<i>Loi sur les inspections immobilières</i>)	– \$	496 311 \$
Intérêts sur les subventions reçues	–	10 277
Subventions restituées (<i>Loi sur les inspections immobilières</i>)	–	(506 588)
Droits de permis reçus à l'avance	729 157	689 954
	729 157 \$	689 954 \$

9. ACTIF NET AFFECTÉ

Au cours de l'exercice financier 2019, l'organisme a établi un actif net affecté 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 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'organisme a transféré 0 \$ (2020 – 20 000 \$) de son actif net accumulé non affecté.

10. ENGAGEMENTS

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums s'est engagé à louer ses locaux à Toronto (Ontario) jusqu'au 30 novembre 2024. Les futurs engagements minimaux sont les suivants :

2022	178 696 \$
2023	182,591
2024	153 033
	514 320 \$

11. ÉVÉNEMENTS ULTÉRIEURS

L'épidémie de coronavirus, ou COVID-19, déclarée pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé le 11 mars 2020, s'est propagée dans le monde entier et a eu des répercussions sur l'activité économique mondiale. Une crise de santé publique comme la COVID-19 présente le risque que l'organisme et ses employés, entrepreneurs, fournisseurs et autres partenaires soient empêchés de mener leurs activités. Cela peut notamment être le cas lorsque les autorités gouvernementales imposent des fermetures. Certains pays peuvent également être plus lourdement touchés lorsque les restrictions de voyage se poursuivent pendant de longues périodes et que des quarantaines complètes sont en vigueur. L'ampleur de l'impact de l'épidémie de COVID-19 sur les résultats de l'organisme dépendra des développements futurs, très incertains et imprévisibles, y compris les nouvelles informations qui pourraient émerger concernant la gravité du virus et les mesures à prendre pour restreindre son impact.

L'organisme et ses employés se sont adaptés au télétravail et la prestation de services n'a pas été touchée de manière significative. L'organisme dépend de cet arrangement de travail adapté pour minimiser l'impact de l'épidémie sur ses résultats financiers.



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

