

Office ontarien du secteur des condominiums

Politique de protection des consommateurs et de conformité

1.0 Introduction

Cette politique définit l'approche de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) en matière de protection des consommateurs du secteur des condominiums par la vérification de la conformité à certaines obligations légales en vertu de la Loi sur les condominiums.

2.0 Définitions

- a) « Office des condos » et « OOSC » désignent l'Office ontarien du secteur des condominiums.
- b) « Association » désigne une association condominiale enregistrée auprès du bureau d'enregistrement immobilier en vertu de l'[article 2](#) de la Loi sur les condos.
- c) « Administrateur » désigne une personne physique élue ou nommée au conseil d'administration d'une association condominiale.
- d) « Services de gestion de condominiums » et « gestionnaire de condominiums » ont la même signification que dans la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (« LSGC »).
- e) L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (« OORGC ») est un organisme qui octroie des permis et réglemente les activités des gestionnaires de condominiums et des fournisseurs de services de gestion de condominiums en Ontario.
- f) « Entreprise de gestion de condominiums » et « entreprise de gestion » ont la même signification que « fournisseur de services de gestion de condominiums » dans la LSGC.
- g) « Registrateur » désigne le registrateur de l'OOSC.
- h) « Rapports » désigne les rapports d'associations condominales qui doivent être déposés par les associations condominales en vertu de l'[article 9.2](#) de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (« Loi sur les condos »).
- i) « Formation » et « formation obligatoire » désignent le programme de formation des administrateurs de condominiums prévu à l'[article 11.7](#) du règlement de l'Ontario 48/01.

3.0 Contexte

3.1 Office ontarien du secteur des condominiums

L'OOSC est chargé par le gouvernement de l'Ontario d'informer et de protéger les consommateurs du secteur des condominiums par le biais de services d'information, de formation et sensibilisation et de règlement des différends.

L'OOSC fournit un ensemble de ressources et de services en ligne pour le secteur des condominiums de l'Ontario, notamment le [programme de formation des administrateurs](#) obligatoire, le [système de dépôt des rapports d'associations et des avis de changement](#), ainsi

Politique de protection des consommateurs et de conformité de l'OOSC

qu'un service intégré de règlement des problèmes et des différends qui oriente les utilisateurs par des étapes guidées pour des problèmes communs et le [Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums](#).

L'OOSC favorise la conformité aux exigences de la Loi sur les condos et la communication exacte et en temps opportun de données importantes par le dépôt des documents requis, publiées sur notre [registre des condos](#) public, ainsi que les principales obligations légales annuelles pour chaque association condominiale sur le [calendrier des condos](#) de l'OOSC. Les principales obligations légales actuelles en vertu de la Loi sur les condos liées à la présente politique sont décrites à l'annexe A.

3.2 Pratiques en matière de protection des consommateurs et de conformité

Le respect des exigences légales en vertu de la Loi sur les condos protège les consommateurs en veillant à ce qui suit :

- Les informations importantes concernant chaque association condominiale sont transmises par dépôt, tenues à jour et mises à la disposition des propriétaires et des acquéreurs potentiels sur le registre des condos.
- Les administrateurs d'associations condominiales sont formés et possèdent les qualités requises pour agir au nom de l'association.
- Les conseils d'administration des condominiums ont le quorum pour agir au nom de l'association condominiale.
- Les associations condominiales concluent des conventions avec des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums agréés.
- Les propriétaires sont protégés des conséquences liées à la non-conformité (p. ex., dépens et pénalités).

La grande majorité des associations condominiales s'acquittent de leurs obligations légales sans qu'une intervention soit requise. Les pratiques de l'OOSC en matière de protection des consommateurs et de conformité se sont avérées efficaces pour remédier aux cas de non-conformité, protégeant ainsi les consommateurs et les propriétaires de condos.

En cas de non-conformité, l'OOSC adopte une approche proactive, progressive et fondée sur le risque, qui consiste d'abord à rappeler aux associations et aux administrateurs leurs obligations légales, puis à prendre des mesures pour promouvoir et sensibiliser à la conformité.

Toutes les associations condominiales et tous les administrateurs de condominiums en Ontario sont tenus de se conformer à la Loi sur les condos et à ses règlements, ainsi qu'à leurs propres déclaration, règlements administratifs et règles.

Les administrateurs de condos sont tenus de satisfaire au degré de prudence prévu à l'[article 37](#) de la Loi sur les condos, c'est-à-dire d'exercer leurs pouvoirs et d'accomplir leurs devoirs avec honnêteté et bonne foi, ainsi qu'avec le soin, la diligence et la compétence dont ferait preuve une personne d'une prudence raisonnable dans des circonstances semblables.

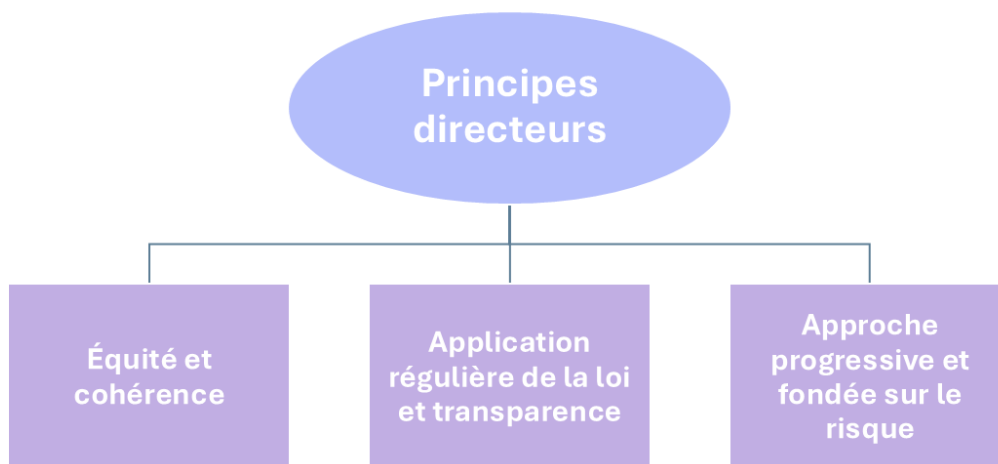
Politique de protection des consommateurs et de conformité de l'OOSC

Les gestionnaires ont le devoir de favoriser et de protéger l'intérêt véritable de leur client (l'association condominiale) en vertu de l'[article 13](#) du Règlement de l'Ontario 3/18 de la LSGC. Les gestionnaires doivent fournir des services consciencieusement et avec compétence en vertu de l'[article 5](#) du Règlement de l'Ontario 3/18 de la LSGC (le « [Code de déontologie](#) »). Ils ne doivent pas conseiller ou aider sciemment une personne à contrevenir à la LSGC, à la Loi sur les condos ou à toute autre loi prescrite en vertu de l'[article 56](#) de la LSGC.

Les pratiques de l'OOSC en matière de protection des consommateurs et de conformité impliquent plusieurs étapes progressives pour vérifier que les administrateurs et les gestionnaires qui agissent au nom de l'association se conforment aux obligations légales de l'association en vertu de la Loi sur les condos. Les principales obligations comprennent le dépôt d'informations exactes en temps opportun auprès de l'OOSC, comme l'exige la Loi sur les condos pour protéger les consommateurs.

4.0 Principes directeurs

Les pratiques de l'OOSC en matière de protection des consommateurs et de conformité sont guidées par les principes suivants.



Équité et cohérence

L'OOSC applique des mesures en faisant preuve d'équité, de cohérence et de compassion et veille à ce que ses décisions soient fondées sur des éléments de preuve et ne soient influencées que par des facteurs pertinents.

Application régulière de la loi et transparence

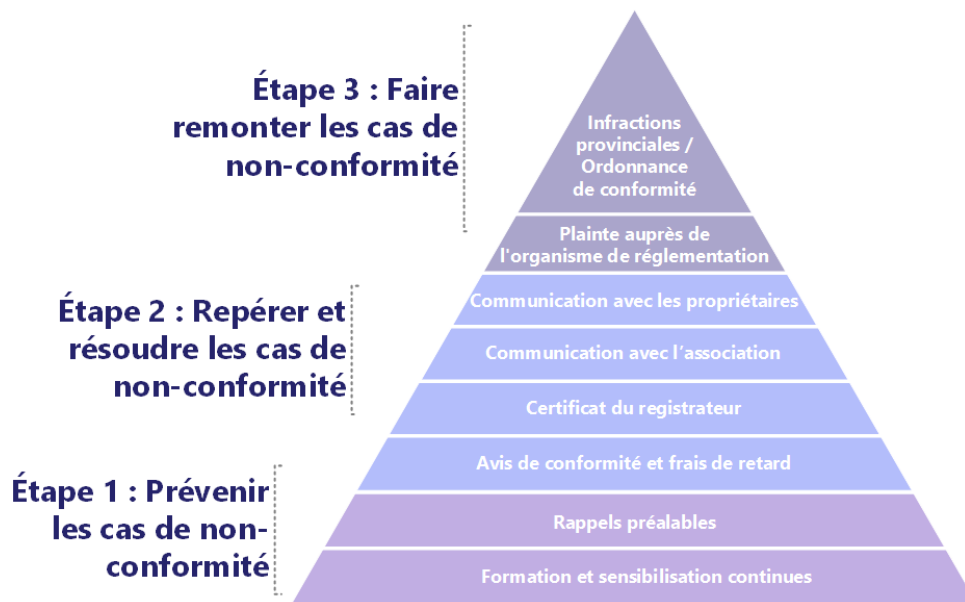
Les mesures de l'OOSC sont appliquées en accord avec l'application régulière de la loi, dans le cadre d'un engagement proactif avec les partenaires et les parties prenantes du secteur des condominiums dans l'exercice des responsabilités en matière de conformité, dans un esprit d'ouverture, de soutien et de coopération.

Approche progressive et fondée sur le risque

L'OOSC adopte une approche d'ascension progressive par le biais de l'information, de rappels, d'avis, de sensibilisation et de mesures législatives si nécessaire.

5.0 Approche proactive et progressive

L'OOSC adopte l'approche proactive et progressive suivante en matière de conformité, qui privilégie l'intervention précoce et les mesures correctives :



Étape 1 : Prévenir les cas de non-conformité

➤ Formation et sensibilisation continues

L'OOSC fournit un soutien et une formation et sensibilisation continues concernant les obligations légales en vertu de la Loi sur les condos, y compris des guides sur le site Web, le programme de formation obligatoire de l'OOSC pour les administrateurs, et une équipe de services d'information qui est disponible pour répondre aux questions sur les obligations juridiques et les pratiques exemplaires.

➤ Rappels préalables

Lorsqu'une association condominiale a une échéance proche, comme une date limite pour déposer un document ou une date limite pour qu'un administrateur suive la formation obligatoire, l'OOSC envoie des rappels à l'adresse courriel de l'association aux fins de signification, à tous les membres du conseil d'administration et à tout gestionnaire de condominiums et autres représentants dont l'information a été transmise à l'OOSC lors du dépôt d'un rapport d'association. Ces rappels décrivent les mesures à prendre pour satisfaire aux obligations légales et/ou les informations actualisées déposées auprès de l'OOSC pour confirmer que les obligations légales ont été respectées.

Étape 2 : Repérer et résoudre les cas de non-conformité

➤ Avis de conformité et frais de retard

L'OOSC émet des avis de conformité lorsqu'une association condominiale ne respecte pas ses obligations légales ou lorsqu'un administrateur cesse d'exercer ses fonctions parce qu'il n'a pas suivi la formation obligatoire dans le délai fixé par la loi.

Les avis de conformité de l'OOSC informent l'association de la non-conformité et lui fournissent des informations sur la manière de se mettre en conformité. Lorsque le problème se rapporte au dépôt d'informations concernant un gestionnaire ou une entreprise de gestion qui ne peuvent être vérifiés avec les données fournies par l'OORGC et sont affichés dans le registre public de l'OORGC, l'OORGC en est avisé.

Si l'association ne prend pas de mesures pour résoudre le problème de non-conformité dans les 30 jours, un dernier avis est envoyé, informant l'association qu'un certificat du registrateur sera affiché.

En cas de non-conformité aux exigences de dépôt des documents requis dans les délais prescrits, des frais de dépôt tardif seront appliqués à l'association condominiale conformément à l'[article 9.6](#) de la Loi sur les condos et à l'[article 9](#) du Règlement de l'Ontario 377/17.

➤ Certificat du registrateur

À la suite du dernier avis et du délai de 30 jours accordé à l'association condominiale pour résoudre le problème de non-conformité, le registrateur de l'OOSC délivre un certificat du

Politique de protection des consommateurs et de conformité de l'OOSC

registrateur attestant que l'association condominiale ne s'est pas acquittée de ses obligations en matière de dépôt, conformément à l'[article 9.9](#) de la Loi sur les condos.

Le certificat du registrateur atteste que l'association condominiale a manqué de déposer un rapport d'association ou un avis de changement requis pour remédier au non-respect d'une obligation légale. Le certificat est enlevé dès que l'association se met en conformité.

Si le registrateur de l'OOSC a délivré un certificat du registrateur pour une association condominiale, il est important de noter que le paragraphe [article 9.9 \(3\)](#) de la Loi sur les condos précise que le certificat du registrateur peut être utilisé comme preuve dans toute poursuite ou autre instance judiciaire.

En outre, l'[article 23.1](#) de la Loi sur les condos stipule que les associations condominiales ayant des frais impayés dus à l'OOSC ne peuvent pas poursuivre une instance devant le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums ou un tribunal judiciaire de l'Ontario sans l'autorisation de ce dernier.

➤ Communication avec l'association

Outre les notifications automatisées susmentionnées, l'OOSC mène également une action de sensibilisation directe par courrier et par téléphone (s'il est localisé) pour informer les administrateurs, le gestionnaire et/ou d'autres représentants de l'association condominiale de la non-conformité de l'association et les aviser des conséquences du non-respect de leurs obligations légales et de la manière de résoudre les problèmes.

➤ Communication avec les propriétaires

Lorsque l'OOSC ne peut pas joindre les administrateurs ou les gestionnaires, et/ou dans les situations à haut risque, l'OOSC s'efforce de joindre les propriétaires de condos pour les informer de la non-conformité de leur association condominiale concernant les exigences légales, afin de protéger leurs intérêts et de les conseiller sur les éventuelles mesures qui peuvent être prises pour que leur association remédie aux problèmes.

Étape 3 : Faire remonter les cas de non-conformité

➤ Plainte auprès de l'organisme de réglementation

L'OOSC s'associe à l'OORGC pour protéger les consommateurs du secteur des condominiums.

L'OORGC est un organisme distinct qui octroie des permis et traite les plaintes concernant les gestionnaires de condominiums et les fournisseurs de services de gestion de condominiums en Ontario.

Les pratiques de conformité de l'OOSC consistent notamment à vérifier que les administrateurs, les associations condominiales et les gestionnaires se conforment aux obligations légales prévues par la Loi sur les condos, y compris la transmission par dépôt d'informations exactes qui sont affichées sur le registre des condos afin de protéger les consommateurs.

Politique de protection des consommateurs et de conformité de l'OOSC

La transmission par dépôt d'informations exactes en temps opportun auprès de l'OOSC est une obligation légale importante qu'une association condominiale peut déléguer à un gestionnaire de condominiums ou à un fournisseur de services de gestion agréés.

Lorsqu'un gestionnaire ou un fournisseur de services de gestion de condominiums titulaire d'un permis est reconnu comme manquant de servir l'intérêt véritable de son client, l'association condominiale, par exemple en ne fournissant pas ou en ne mettant pas à jour des informations exactes concernant l'association ou la situation d'un administrateur, l'OOSC peut déposer une plainte contre le titulaire de permis auprès de l'OORGC, et aviser l'association condominiale et le titulaire de permis de cette plainte.

➤ Ordonnance de conformité

En cas de non-conformité continue et/ou à haut risque, l'OOSC peut envisager d'autres options juridiques possibles en vertu de la Loi sur les condos pour obtenir le respect de la loi, y compris rendre une ordonnance de mise en conformité.

En vertu du [paragraphe 134.1 \(1\)](#) de la Loi sur les condos, le registrateur de l'OOSC peut proposer de rendre une ordonnance enjoignant à une association condominiale de se conformer à ses obligations en matière de dépôt ou de paiement. Pour ce faire, le registrateur de l'OOSC doit signifier à l'association condominiale un avis d'intention de rendre une ordonnance conformément à l'article 134.2 de la Loi sur les condos.

Lorsqu'une ordonnance est rendue, l'association condominiale a la possibilité de demander une audience au Tribunal d'appel en matière de permis (TAMP), conformément au [paragraphe 134.1 \(3\)](#) de la Loi sur les condos.

Si le registrateur rend une ordonnance à l'encontre de l'association et que celle-ci continue à ne pas se conformer à l'ordonnance de conformité, l'OOSC peut saisir les tribunaux pour obtenir l'exécution de l'ordonnance.

➤ Infractions provinciales

L'OOSC peut également chercher à faire respecter la loi par le biais d'une instance pour infraction provinciale en vertu de l'article 136.2 de la Loi sur les condos. Une instance pour infraction provinciale peut être engagée en cas de non-conformité aux obligations de dépôt ou de paiement de l'OOSC ou de dépôt en connaissance de cause d'informations fausses ou trompeuses.

Une association condamnée pour infraction en vertu de l'[article 136.2](#) de la Loi sur les condos est passible d'une amende pouvant atteindre 50 000 \$, tandis qu'une personne est passible d'une amende pouvant atteindre 25 000 \$.

6.0 Révision de la politique La présente politique sera revue à intervalles réguliers, et au moins une fois tous les trois (3) ans, afin de s'assurer qu'elle continue de remplir efficacement l'objectif visé.

Annexe : Principales obligations légales des associations condominiales

Les principales obligations légales prévues par la Loi sur les condos, en vue d'informer et de protéger les consommateurs, sont les suivantes :

Obligations légales	Référence
Déposer des rapports d'associations complets dans les délais impartis	L' article 9.2 de la Loi sur les condos stipule que toutes les associations condominiales doivent déposer des rapports d'associations et payer des droits de quote-part comme le prévoit la législation.
Déposer des avis de changement dans les 30 jours suivant une modification des informations précédemment déposées.	L' article 9.3 de la Loi sur les condos et l'article 7 du Règlement de l'Ontario 377/17 exigent que les associations condominiales déposent des avis de changement dans les 30 jours suivant un changement apporté aux renseignements prescrits déjà déposés.
Déposer des informations complètes et exactes, et ni fausses ni trompeuses.	L' article 9.4 de la Loi sur les condos stipule qu'il est interdit aux associations condominiales de déposer sciemment des informations fausses ou trompeuses. Cela constitue également une infraction en vertu de l' article 136.2 de la Loi sur les condos. Cela inclut l'omission d'informations, lorsque l'omission rend la déclaration fausse ou trompeuse.
Les administrateurs suivent la formation des administrateurs obligatoire dans les délais prévus par la loi.	Le paragraphe 29 (2) de la Loi sur les condos stipule qu'un administrateur qui ne respecte pas le délai fixé pour suivre la formation obligatoire cesse immédiatement d'être administrateur. Les associations condominiales doivent déposer un avis de changement dans les 30 jours suivant la cessation des fonctions d'un administrateur pour l'enlever du registre des condos.
Les services de gestion de condominiums sont fournis uniquement par des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums agréés.	L' article 17.0.1 de la Loi sur les condos stipule qu'une association ne doit pas conclure de convention de services de gestion de condominiums à moins que le gestionnaire ou l'entreprise de gestion de condominiums ne soit agréé sous le régime de la LSGC .