

Chapitre 3

Section 3.01

Surveillance des condominiums en Ontario

Suivi par le Comité permanent des comptes publics de l'audit de l'optimisation des ressources du *Rapport annuel 2020*

Le 27 octobre 2021, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique sur notre audit de la surveillance des condominiums en Ontario que nous avons effectué en 2020. Le Comité a déposé un rapport de cette audience à l'Assemblée législative en février 2023. La version intégrale du rapport est consultable à l'adresse <https://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/standingcommittee/standingcommittee-fr.html>.

Le Comité a fait 21 recommandations et a demandé au ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère, anciennement le ministère

des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs), à l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) et à l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) de lui faire un rapport en juin 2023. Le Ministère, l'OORGC et l'OOSC ont répondu officiellement au Comité le 21 juin 2023. Certains points soulevés par le Comité étaient semblables aux observations formulées lors de l'audit que nous avons mené en 2020 et qui a fait l'objet d'un suivi en 2022. L'état de chacune des mesures recommandées par le Comité est indiqué à la **figure 1**.

Figure 1: Résumé de l'état des mesures recommandées dans le rapport de février 2023 du Comité

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS						
N ^{bre} de mesures recommandées	État des mesures recommandées					
	Pleinement mise en œuvre	En voie de mise en œuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en œuvre	Ne s'applique plus	
Recommandation 1	3		1	2		
Recommandation 2	3			3		
Recommandation 3	3			3		
Recommandation 4	1			1		
Recommandation 5	1	1				
Recommandation 6	3	3				
Recommandation 7	1	1				
Recommandation 8	4	2	2			
Recommandation 9	2			2		
Recommandation 10	3	3				
Recommandation 11	4	2		2		

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS

	N ^{bre} de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en œuvre	En voie de mise en œuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en œuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 12	3			3		
Recommandation 13	1		1			
Recommandation 14	1			1		
Recommandation 15	1		1			
Recommandation 16	2	1		1		
Recommandation 17	1			1		
Recommandation 18	1		1			
Recommandation 19	2		1	1		
Recommandation 20	3	3				
Recommandation 21	1	1				
Total	44	17	7	20	0	0
%	100	39	16	45	0	0

Note : Les **recommandations 1 à 4, 9 et 12 à 19** s'adressaient au ministère des Services au public et aux entreprises. De plus, le Ministère a pris la responsabilité de s'occuper du suivi de la recommandation 14 et des deux mesures découlant de la recommandation 11, bien qu'elles s'adressent à l'Office ontarien du secteur des condominiums. Les **recommandations 5 à 8, 20 et 21** s'adressaient à l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums.

La **recommandation 10** et les deux autres mesures découlant de la **recommandation 11** s'adressaient à l'Office ontarien du secteur des condominiums.

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre juin et septembre 2023 et nous avons obtenu du Ministère, de l'OORGC et de l'OOSC des déclarations écrites selon lesquelles, au 31 octobre 2023, ils nous avaient fourni une mise à jour complète sur l'état des recommandations du Comité.

Le Ministère, quant à lui, n'avait pleinement mis en œuvre que 4 % des mesures recommandées. Il était en voie de mettre en œuvre d'autres mesures représentant 19 % du total et avait fait peu de progrès à l'égard du reste des recommandations qui lui étaient destinées (77 %).

Conclusion globale

Globalement, en date de septembre 2023, 39 % des mesures recommandées par le Comité avaient été pleinement mises en œuvre, et 16 % étaient en voie de l'être. Quant au reste des mesures recommandées (45 %), on note peu de progrès.

L'OOSC avait pleinement mis en œuvre toutes les recommandations qui lui avaient été adressées.

Quant à l'OORGC, il avait pleinement mis en œuvre 85 % des mesures qui lui avaient été recommandées et il était en voie de mettre en œuvre le reste (15 %).

État détaillé des mesures recommandées

La **figure 2** présente les recommandations et l'état détaillé des mesures prises selon les suites données par le Ministère, l'OORGC et l'OOSC et notre examen des renseignements communiqués.

Figure 2 : Recommandations du Comité et état détaillé des mesures prises

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 1</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises d'améliorer comme suit la protection des acquéreurs de nouveaux logements en copropriété :</p> <ul style="list-style-type: none"> mettre en place des modalités et des formulaires types visant les documents relatifs à l'acquisition de nouveaux logements en copropriété, comme la convention d'achat-vente, la déclaration et l'accord de divulgation; exiger des promoteurs qu'ils adoptent ces modalités et formulaires types et qu'ils indiquent clairement toute différence entre leurs documents et la norme établie; <p>État : Peu ou pas de progrès.</p> <ul style="list-style-type: none"> promulguer les modifications énoncées dans la <i>Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums</i>. <p>État : En voie de mise en œuvre progressive, notamment en soumettant une proposition au gouvernement d'ici mars 2024.</p>	<p>Le Ministère a fait savoir que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait nécessiter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des parties prenantes avant d'élaborer une proposition à soumettre à l'étude du gouvernement.</p> <p>Sous réserve des directives du gouvernement, le Ministère prévoit élaborer et soumettre au gouvernement une proposition de politique d'ici décembre 2024.</p> <p>La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision politique du gouvernement, à savoir s'il procédera ou non à l'apport de modifications réglementaires ou législatives.</p> <p>Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou de soumettre des modifications réglementaires à l'approbation du gouvernement.</p> <p>Le Ministère a indiqué que la mise en œuvre de cette recommandation pourrait nécessiter l'élaboration de modifications réglementaires à l'appui de la promulgation des dispositions de la <i>Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums</i> (la Loi).</p> <p>Les dispositions de la Loi relatives au Guide des acquéreurs de condos sont entrées en vigueur en janvier 2021, à la suite d'une proposition présentée par le Ministère à la fin de 2020. Cette proposition ne comportait pas la proposition de nouveaux règlements.</p> <p>En septembre 2021, le Ministère a demandé au gouvernement d'approuver une proposition visant à promulguer l'entrée en vigueur de certaines dispositions de la Loi qui modifieraient les articles 116 et 117 de la <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i>. Dans le cadre de cette initiative, le Ministère a également demandé l'autorisation de modifier deux règlements pris en vertu de la <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i> pour élargir la compétence du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (le Tribunal) afin d'inclure certains différends liés aux nuisances comme la fumée, les odeurs et le bruit excessifs et de prescrire les nuisances, les irritants et les perturbations qui doivent être interdits en vertu de la <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i>. Les changements sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2022.</p> <p>Sous réserve des directives du gouvernement, le Ministère entend soumettre une nouvelle proposition de politique au gouvernement d'ici la fin de mars 2024, et progressivement par la suite. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision politique du gouvernement, à savoir s'il procédera ou non à l'apport de modifications réglementaires. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère sera invité à préparer des projets de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 2</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises d'améliorer comme suit la protection des acquéreurs de condominiums neufs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • exiger des promoteurs qu'ils divulguent les dépenses actuelles et projetées liées aux aires communes, et ce, pour une période maximale de 45 à 60 ans; • allonger le délai dont dispose le conseil d'administration d'une association condominiale pour présenter une demande aux promoteurs afin de récupérer l'augmentation des sommes dépensées pour les aires communes par rapport à l'état budgétaire des promoteurs; • mettre en œuvre des pratiques exemplaires pour accroître la transparence des promoteurs (p. ex., mettre des fonds à la disposition des associations condominiales si les promoteurs sous-estiment les frais de copropriété à raison d'un pourcentage préétabli, et imposer des pénalités si les promoteurs sous-estiment délibérément et systématiquement les frais de copropriété réels). <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>De la même manière qu'il avait réagi à la recommandation 1, le Ministère a fait savoir que la mise en œuvre de cette recommandation pourrait nécessiter des modifications législatives ou réglementaires. Le Ministère a indiqué qu'il devra tenir de vastes consultations auprès du public et des parties prenantes avant d'élaborer une proposition à soumettre à l'étude du gouvernement.</p> <p>La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision politique du gouvernement, à savoir s'il procédera ou non à l'apport de modifications réglementaires ou législatives.</p> <p>Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou de soumettre des modifications réglementaires à l'approbation du gouvernement.</p> <p>Le Ministère avait prévu à l'origine de mettre en œuvre cette recommandation pour décembre 2023 en soumettant au gouvernement une proposition de politique. Toutefois, le Ministère a indiqué par la suite qu'il avait besoin de plus de temps pour évaluer les conséquences possibles de cette recommandation à la lumière des priorités concurrentes en matière de construction de logements.</p> <p>Au moment de ce suivi, le Ministère n'avait toujours pas arrêté de date pour la soumission d'une proposition au gouvernement. Cette proposition permettra de donner suite aux recommandations 2, 3 et 4.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 3</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises d'exiger des associations condominiales qu'elles prévoient comme suit des ressources adéquates, afin d'assurer la sécurité et l'entretien adéquat des condominiums :</p> <ul style="list-style-type: none"> • faire en sorte que les études de fonds de réserve des immeubles en copropriété prennent en compte le coût des réparations et des travaux de remplacement sur un horizon de 45 à 60 ans; • fixer de nouveaux seuils minimaux adéquats pour les fonds de réserve et définir ce que l'on entend par adéquation des fonds de réserve; • travailler de concert avec l'Office ontarien du secteur des condominiums à l'amélioration des communications publiques sur l'importance des fonds de réserve. <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Comme dans le cas de la recommandation 2, le Ministère a fait peu de progrès à l'égard de cette recommandation et il a indiqué que la mise en œuvre de celle-ci pourrait nécessiter des modifications législatives ou réglementaires. Au moment de ce suivi, le Ministère n'avait toujours pas arrêté de date pour la soumission d'une proposition au gouvernement, alléguant qu'il avait besoin de plus de temps pour évaluer les conséquences possibles de cette recommandation à la lumière des priorités concurrentes en matière de construction de logements.</p>
<p>Recommandation 4</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises, afin d'assurer un financement adéquat des fonds de réserve des condominiums, de modifier les dispositions actuelles, qui permettent aux promoteurs de fixer les contributions au fonds de réserve, en exigeant que le niveau de ces contributions soit étayé par une étude du fonds de réserve réalisée par un tiers.</p> <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Comme dans le cas de la recommandation 2, le Ministère a fait peu de progrès à l'égard de cette recommandation et il a indiqué que la mise en œuvre de celle-ci pourrait nécessiter des modifications législatives ou réglementaires. Au moment de ce suivi, le Ministère n'avait toujours pas arrêté de date pour la soumission d'une proposition au gouvernement, alléguant qu'il avait besoin de plus de temps pour évaluer les conséquences possibles de cette recommandation à la lumière des priorités concurrentes en matière de construction de logements.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 5</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande à l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums de travailler de concert avec l'Office ontarien du secteur des condominiums à la mise en place d'un processus afin que seuls les titulaires de permis valides soient autorisés à fournir des services de gestion de condominiums.</p> <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>En janvier 2021, l'OORGC et l'OOSC ont signé une entente sur la mise en œuvre du partage de données. Depuis lors, les deux entités ont créé un processus automatisé permettant d'effectuer un rapprochement quotidien de l'information sur les permis qu'on ajoute à la base de données de l'OOSC, au moment du dépôt de la déclaration ou de l'avis de modification, avec les données du registre public de l'OORGC afin de confirmer l'exhaustivité et l'exactitude des données sur les titulaires de permis dans chaque base de données. Les deux entités utilisent désormais ces données pour détecter automatiquement chaque cas où un gestionnaire ou une entreprise de gestion non autorisés sont associés à une association condominiale.</p> <p>D'avril 2021 à mars 2023, l'OORGC avait recensé au total 101 gestionnaires ou entreprises de gestion apparemment non titulaires de permis et 160 cas de permis expirés enregistrés comme étant « actifs » dans la base de données de l'OOSC. L'OORGC a réglé respectivement 95 et 149 de ces cas. Les 17 autres cas étaient à l'étude en septembre 2023.</p>
<p>Recommandation 6</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande à l'OORGC de favoriser comme suit le règlement rapide et adéquat des problèmes soulevés par les propriétaires de condominiums :</p> <ul style="list-style-type: none"> • contrôler les types de mesures prises et les résultats de toutes les plaintes; • produire périodiquement des résumés du traitement des plaintes à l'intention de la direction de l'OORGC; • établir un protocole officiel pour définir une réponse axée sur l'action qui est fonction des plaintes ou des problèmes soulevés. <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>En février 2021, l'OORGC a apporté des améliorations à son système de technologie de l'information pour faire le suivi des plaintes en fonction de catégories et de résultats normalisés. Il effectue désormais le suivi de toutes les plaintes qu'il reçoit et consigne toutes les communications avec les plaignants, les gestionnaires de condominiums respectifs et les fournisseurs de services de gestion immobilière.</p> <p>Depuis lors, chaque trimestre, l'équipe de direction de l'OORGC examine un rapport sommaire qui fait état du nombre et du type de plaintes reçues et de leur règlement selon des catégories préétablies.</p> <p>En septembre 2021, l'OORGC a élaboré de nouvelles politiques officielles, en consultation avec son comité consultatif, qui définissent les types de mesures à prendre pour certains types de plaintes. Tous les dossiers suivent désormais un processus standard de traitement des plaintes, qui consiste en une évaluation initiale du dossier, ce qui comprend la prise de contact avec le plaignant, la collecte de renseignements auprès du titulaire de permis et l'examen du dossier avant la communication d'une décision. L'OORGC a également remanié considérablement la section de son site Web traitant des plaintes afin d'aligner les renseignements qu'elle contient sur ses politiques et procédures de traitement des plaintes, en plus d'offrir une formation à son personnel.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 7</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande à l'OORGC d'acquiescer le pouvoir de destituer les gestionnaires immobiliers non titulaires d'un permis, d'enquêter et de régler adéquatement les plaintes, et d'enquêter sur les gestionnaires immobiliers.</p> <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>La <i>Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums</i> confère déjà à l'OORGC un cadre et certains pouvoirs pour réglementer les gestionnaires immobiliers et leurs activités connexes au moyen de la délivrance de permis, du traitement des plaintes, des inspections et des enquêtes. Plus particulièrement, l'OORGC a le pouvoir de prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • donner suite à une plainte, c'est-à-dire chercher à servir de médiateur ou à régler la plainte, exiger que le titulaire de permis suive d'autres cours de formation, donner un avertissement écrit au titulaire de permis, refuser de délivrer ou de renouveler un permis, suspendre ou révoquer un permis, et renvoyer la plainte aux inspecteurs ou enquêteurs; • transmettre la plainte, en tout ou en partie, à un comité de discipline. Le comité peut évaluer les violations commises par un titulaire de permis et il a le pouvoir d'imposer des amendes pouvant atteindre 25 000 \$; • nommer un directeur d'application de la Loi, qui sera chargé d'examiner les plaintes déposées contre les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums autorisés et de faire enquête. Par exemple, pendant l'inspection réalisée auprès d'un gestionnaire de condominiums ou d'une entreprise de gestion, l'inspecteur désigné a droit de consulter gratuitement l'argent, les objets de valeur, les documents et dossiers de la personne inspectée qui sont utiles à l'inspection. <p>Dans les cas où on a pu constater qu'un particulier non titulaire d'un permis avait rendu des services de gestion de condominiums en contravention de la loi, le directeur d'application de la loi peut porter des accusations contre lui. La personne déclarée coupable d'une infraction à la loi est passible d'une amende maximale de 50 000 \$ ou d'un emprisonnement maximal de deux ans moins un jour.</p>
<p>Recommandation 8</p> <p>Afin que les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums respectent la <i>Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums</i>, le Comité permanent des comptes publics recommande à l'OORGC de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • finaliser les listes de contrôle normalisées aux fins de l'inspection des gestionnaires et des entreprises de gestion d'immeubles; <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en œuvre un programme d'inspection proactive axée sur le risque, qui est fonction des résultats des inspections, des points non respectés, des tendances statistiques et d'autres facteurs de risque; <p>État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2024.</p>	<p>À la suite de son examen des approches de conformité axées sur le risque utilisées par d'autres organismes de réglementation, comme l'Office des normes techniques et de la sécurité et la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, ainsi que d'autres aspects pertinents en vertu de la <i>Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums</i>, l'OORGC a créé trois listes de contrôle dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la gestion des documents pour les fournisseurs de services de gestion de condominiums; • l'administration des réunions des propriétaires, et des processus de vote; • la déclaration de conflits d'intérêts de la part de titulaires de permis. <p>De plus, chaque inspection doit comprendre l'examen, outre les informations à déclaration obligatoire, des contrats en vigueur que les titulaires de permis ont conclus avec les condominiums auxquels ils fournissent des services de gestion, afin de vérifier qu'ils sont en règle.</p> <p>En 2022, l'OORGC a lancé un projet pilote d'inspections proactives et a effectué au total 12 inspections en 2022-2023. Il a choisi les entreprises à inspecter en fonction de diverses régions géographiques et de différentes tailles de fournisseurs de services de gestion caractérisées par le nombre de gestionnaires employés. Dans certains cas, la sélection s'est faite en fonction des antécédents du fournisseur de services de gestion en matière de conformité.</p> <p>L'OORGC a indiqué que les leçons tirées de ce projet pilote éclaireront la réalisation des inspections proactives ordinaires prévues pour l'exercice 2023-2024 et au-delà.</p>

Recommandation du Comité

État détaillé

- mener régulièrement des inspections proactives et prendre au besoin des mesures disciplinaires appropriées.
État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2024.

En septembre 2023, l'OORGC a créé une nouvelle politique d'inspection proactive (la Politique) qui définit une approche systémique pour classer par ordre de priorité ses activités d'inspection en fonction de divers facteurs de risque : les mesures réglementaires antérieures, le volume de plaintes et les tendances dans les plaintes, le ratio de titulaires de permis qu'un fournisseur de services de gestion emploie par rapport au nombre de clients qu'il sert, le ratio de titulaires de permis généraux qu'un fournisseur emploie par rapport au nombre de titulaires de permis restreints qu'il emploie, l'emplacement géographique et la taille des fournisseurs de services de gestion immobilière. En outre, la Politique classe les risques en fonction des exigences législatives, des tendances dans l'industrie et de leur incidence sur les consommateurs. Elle comprend également une carte thermique qui aide à déterminer la gravité des différents points de non-conformité.

L'OORGC prévoit revoir la Politique tous les ans en fonction des leçons tirées l'année précédente et de l'évolution du secteur de la gestion des condominiums et de sa relation avec les politiques du gouvernement provincial. Le premier examen aura lieu en mars 2024.

Comme il est mentionné dans la deuxième mesure de suivi de la **recommandation 8**, l'OORGC a effectué au total en 2022-2023 12 inspections proactives dans le cadre d'un projet pilote. Voici les principales observations découlant des inspections :

- Les grands fournisseurs de services étaient plus enclins à avoir établi et tenu à jour des politiques, des procédures opérationnelles normalisées et des programmes de formation pour leurs gestionnaires.
- Les petits et moyens fournisseurs comptaient davantage sur le savoir-faire du personnel et moins sur les procédures opérationnelles normalisées, la formation et la documentation.
- Les méthodes de gestion des documents variaient d'un fournisseur à l'autre, et un seul fournisseur a orienté tous ses clients vers un environnement entièrement numérique.
- Certains fournisseurs n'ont pas pu produire de copie des contrats signés avec les clients. L'OORGC a recommandé par écrit à ces fournisseurs de mettre en œuvre les contrats signés et de bien conserver les dossiers.
- Plusieurs fournisseurs ont été avisés de mettre en œuvre des processus pour rappeler aux administrateurs de condominiums les obligations de formation qu'ils doivent respecter.
- Plusieurs fournisseurs ont été avisés de concevoir des procédures opérationnelles normalisées et du matériel de formation conformes aux exigences de la loi en ce qui concerne la déclaration de conflits d'intérêts et la sollicitation de formulaires de procuration.

À la fin de chaque inspection, l'OORGC a remis à chaque titulaire de permis un rapport contenant ses constatations et ses recommandations. Les recommandations ont pour but d'aider les fournisseurs à vérifier si leurs processus opérationnels sont conformes aux exigences législatives et à améliorer la prestation de services de gestion à leurs clients. L'OORGC a obtenu des fournisseurs du soutien et de l'information en retour qui lui sont utiles pour poursuivre l'élargissement du projet pilote.

Le 1^{er} avril 2023, l'OORGC a commencé à effectuer régulièrement des inspections proactives.

Il compte utiliser les résultats des inspections et l'information obtenue des activités des fournisseurs pour améliorer les inspections proactives régulières pour mars 2024 et au-delà.

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> • tenir un registre public exact des gestionnaires immobiliers. État : Pleinement mise en œuvre. 	<p>Depuis sa création, l'OORGC a tenu et publié un registre public des gestionnaires de condominiums sur son site Web.</p> <p>Le registre public contient des renseignements sur les gestionnaires et les entreprises autorisés à exercer en Ontario. Le grand public peut lancer une recherche dans le registre au moyen du nom de titulaire ou du numéro du permis.</p> <p>Les données du registre public sont couplées au système de gestion des relations client de l'OORGC. Elles sont mises à jour quotidiennement, et toute modification apportée au système dorsal des dossiers de permis figurera dans le registre public peu après.</p> <p>Le registraire adjoint met à jour le registre en y consignait toute information relative aux mesures prises contre un titulaire de permis, par exemple lorsqu'un permis est révoqué ou que l'utilisation du permis est soumise à condition.</p> <p>L'agent principal de délivrance des permis met à jour le registre en y inscrivant des informations complémentaires lorsqu'un titulaire suspend volontairement son permis en raison d'un congé pour raisons médicales ou d'un congé parental.</p> <p>De plus, les titulaires de permis sont tenus de fournir à l'OORGC des renseignements à jour à l'occasion de leur demande annuelle de renouvellement ou de remise en vigueur. L'OORGC envoie également des avis aux titulaires de permis pour leur rappeler les renouvellements et les renseignements qu'ils doivent transmettre pour le traitement de leur demande. Ces rappels sont envoyés dans les deux mois précédant la date limite de renouvellement aux titulaires de permis qui n'ont pas encore présenté leur demande de renouvellement.</p> <p>Au 31 mars 2023, 2 533 titulaires de permis généraux, 1 611 titulaires de permis restreint et 411 titulaires de permis de fournisseur de services de gestion de condominiums figuraient dans le registre public.</p>
<p>Recommandation 9</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises d'améliorer comme suit la formation des administrateurs offerte par l'OOSC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • autoriser l'OOSC à collecter et à publier plus de renseignements au sujet des administrateurs qui n'ont pas suivi la formation obligatoire dans les délais prescrits; État : Peu ou pas de progrès. 	<p>Le Ministère a fait savoir que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait nécessiter des modifications législatives ou réglementaires. Sous réserve des directives du gouvernement, le Ministère avait prévu à l'origine d'élaborer et de soumettre au gouvernement une proposition de politique d'ici décembre 2023.</p> <p>Toutefois, le Ministère évalue actuellement son approche à l'égard de cette recommandation dans la foulée de la tragédie de la fusillade survenue en décembre 2022 à Vaughan, en Ontario, en tenant compte des questions de sécurité et de protection des renseignements personnels.</p> <p>De plus, il sait que certaines parties prenantes examinent activement les mesures à prendre pour favoriser la sécurité dans les communautés de condominiums, notamment en faisant des recommandations à l'intention du gouvernement. La collaboration à ce sujet entre le Ministère et les parties prenantes pourrait avoir une incidence sur l'approche à suivre et sur le calendrier des travaux du Ministère relatifs à cette recommandation. Au moment de ce suivi, le Ministère n'était pas en mesure de fournir de date pour la soumission d'une proposition à l'étude du gouvernement.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> • autoriser l'OOSC à exiger des personnes non admissibles qu'elles cessent d'exercer les fonctions d'administrateur au sein du conseil d'administration de leur association condominiale. <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Comme il est mentionné dans la première mesure de suivi de la recommandation 9, le Ministère évalue son approche à l'égard de cette recommandation à la suite de la tragédie de la fusillade survenue en décembre 2022.</p> <p>Au moment du suivi, le Ministère n'était pas en mesure de fournir de date pour la soumission d'une proposition à l'étude du gouvernement.</p> <p>Toutefois, afin de faciliter la mise en œuvre de cette mesure recommandée, l'OOSC a conçu un système automatisé de rappel pour aider les associations condominiales à lui transmettre des renseignements exacts. Entre autres fonctions, le système automatisé rappelle aux administrateurs du conseil d'administration leur obligation de suivre la formation obligatoire dans les temps prévus et il les informe des conséquences qui pourraient s'ensuivre si la majorité des administrateurs de l'association condominiale semble n'avoir pas suivi la formation obligatoire avant la date limite fixée.</p>
<p>Recommandation 10</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande à l'OOSC d'améliorer comme suit la formation des administrateurs des conseils d'administration d'associations condominiales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • recueillir et intégrer chaque année les commentaires des administrateurs et des propriétaires de condominiums au sujet des améliorations du matériel de formation; • revoir tous les ans le matériel de formation pour en vérifier l'efficacité; • intégrer au matériel de formation une composante portant sur les plans de mesures d'urgence et la préparation en cas d'urgence, de même que des études de cas ayant trait à des sujets clés rattachés au fonctionnement ou à la gestion des immeubles en copropriété. <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>En 2021, l'OOSC a créé un cadre pour l'examen annuel et l'amélioration du matériel de formation des administrateurs.</p> <p>En application de ce cadre, l'OOSC a effectué deux nouveaux sondages chaque année.</p> <p>Les sondages ont pour but d'améliorer le matériel de formation des administrateurs, de déterminer quels sujets nécessitent une formation approfondie et d'obtenir des informations sur la question de savoir si les administrateurs ont suivi la formation récemment.</p> <p>L'OOSC a publié les deux sondages annuels en septembre 2022 et a examiné les commentaires en octobre de la même année. Les commentaires recueillis au moyen de ces sondages ont permis de confirmer que les améliorations apportées par l'OOSC à la formation des administrateurs répondaient aux besoins définis par les administrateurs et les propriétaires de condominiums.</p> <p>En 2023, l'OOSC a publié deux nouveaux guides à l'intention de la communauté des condominiums : « Guide des condominiums autogérés » et « Guide des propriétaires de condominiums ».</p> <p>L'OOSC a indiqué qu'il continuerait d'utiliser le cadre pour examiner et améliorer continuellement le matériel de formation des administrateurs.</p> <p>Il a retenu les services d'experts externes et s'est associé à un fournisseur externe spécialisé dans l'enseignement aux adultes pour concevoir du nouveau matériel de formation, qu'il a commencé à utiliser en 2022. Le nouveau programme Formation avancée facultative des administrateurs comprend des guides des pratiques exemplaires et des modules de formation en ligne sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • planification et préparation aux situations d'urgence; • approvisionnement; • finances; • supervision des gestionnaires de condominiums; • gestion des problèmes; • gouvernance du conseil d'administration. <p>Dans le cadre du processus d'élaboration, l'OOSC a mis sur pied des comités consultatifs du secteur des condominiums, et il a sollicité et intégré les commentaires de ces comités au sujet des guides au moyen de sondages et de séances virtuelles.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 11</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande à l'OOSC de collaborer avec le ministère des Services au public et aux entreprises afin de prendre les mesures suivantes pour que l'on enregistre des renseignements exacts et utiles dans le registre public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en place une fonction de recherche pour permettre au grand public de chercher des renseignements pertinents par la saisie des adresses municipales des condominiums et des noms des administrateurs; État : Pleinement mise en oeuvre. • recueillir des renseignements plus complets sur les administrateurs des conseils d'administration d'associations condominales (p. ex., élus ou nommés, propriétaires ou occupants) et leurs responsabilités; État : Pleinement mise en oeuvre. • examiner et vérifier régulièrement les renseignements fournis par les associations condominales dans les rapports annuels, y compris le nom des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums autorisés; État : Pleinement mise en oeuvre. • publier des renseignements vérifiés dans le registre. État : Peu ou pas de progrès. 	<p>L'OOSC a amélioré son registre public afin de permettre aux utilisateurs de faire des recherches par nom d'administrateur et adresse municipale. Les utilisateurs peuvent désormais faire une recherche dans le registre public en utilisant le prénom et le nom d'un administrateur actif. Une fois saisi le nom d'un administrateur, le registre public dresse la liste de toutes les associations condominales dans lesquelles figure un administrateur actif portant exactement le même nom que celui saisi. Il est également possible d'effectuer des recherches en utilisant le nom de la ville et le code postal pour trouver l'adresse municipale de l'association condominale concernée.</p> <p>Le Ministère est responsable de la mise en œuvre de cette recommandation, car celle-ci pourrait nécessiter des modifications législatives ou réglementaires.</p> <p>Comme il est mentionné dans la première mesure de suivi de la recommandation 9, le Ministère évalue son approche à l'égard de cette recommandation à la suite de la tragédie de la fusillade survenue en décembre 2022.</p> <p>Au moment du suivi, le Ministère n'était pas en mesure de fournir de date pour la soumission d'une proposition à l'étude du gouvernement.</p> <p>Toutefois, pour faciliter la mise en œuvre de cette mesure recommandée, l'OOSC a indiqué qu'il avait amélioré son système d'information pour pouvoir recueillir et vérifier les renseignements complémentaires dont il aurait besoin si le gouvernement approuvait les lois et les modifications réglementaires voulues.</p> <p>L'OOSC a conçu 40 mécanismes de validation à la fin de 2021 pour vérifier si les renseignements qu'il reçoit sont exacts et à jour. Les principaux nouveaux mécanismes de validation permettent la vérification :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des fournisseurs de services de gestion immobilière autorisés dont les noms sont déposés auprès de l'OOSC; • des données sur la formation des administrateurs; • des données sur la date de début du mandat de l'administrateur. <p>Le Ministère est responsable de la mise en œuvre de cette recommandation, car celle-ci pourrait nécessiter des modifications législatives ou réglementaires.</p> <p>Comme il est mentionné dans la première mesure de suivi de la recommandation 9, le Ministère évalue son approche à l'égard de cette recommandation à la suite de la tragédie de la fusillade survenue en décembre 2022.</p> <p>Au moment du suivi, le Ministère n'était pas en mesure de fournir de date pour la soumission d'une proposition à l'étude du gouvernement.</p>

Recommandation du Comité

État détaillé

Recommandation 12

Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises de prendre les mesures suivantes afin de favoriser la transparence et d'informer les acquéreurs et les propriétaires de condominiums :

- permettre à l'OOSC de recueillir et de publier des renseignements pertinents afin d'identifier les associations condominiales dont le conseil d'administration est composé en majorité d'administrateurs non résidents ou d'administrateurs ayant des intérêts commerciaux;
- analyser cette information et déterminer s'il faut accroître les mesures de protection des propriétaires qui résident dans leur logement en copropriété;

État : Peu ou pas de progrès.

- exiger des membres du conseil d'administration qu'ils soient propriétaires d'un logement en copropriété ou qu'ils y vivent.

État : Peu ou pas de progrès.

Comme il est mentionné dans la première mesure de suivi de la **recommandation 9**, le Ministère évalue son approche à l'égard de cette recommandation à la suite de la tragédie de la fusillade survenue en décembre 2022.

Au moment du suivi, le Ministère n'était pas en mesure de fournir de date pour la soumission d'une proposition à l'étude du gouvernement.

Le Ministère a indiqué que cette mesure recommandée nécessiterait de vastes consultations auprès du grand public et des parties prenantes avant d'élaborer une proposition de modifications législatives ou réglementaires à soumettre à l'étude du gouvernement. Sous réserve de directives, le Ministère prévoit mettre en œuvre cette mesure de suivi d'ici décembre 2026 en soumettant une proposition à l'étude du gouvernement.

La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision politique du gouvernement, à savoir s'il procédera ou non à l'apport de modifications réglementaires ou législatives.

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 13</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises de collaborer avec l'OOSC afin d'étendre la compétence du Tribunal à certains aspects clés, notamment les frais de copropriété, la réparation des aires communes, l'inconduite des membres de conseils d'administration, les élections frauduleuses aux conseils d'administration, les locations à court terme, la gestion immobilière et les fonds de réserve.</p> <p>État : En voie de mise en œuvre progressive, notamment en soumettant une proposition au gouvernement d'ici mars 2024.</p>	<p>Le Ministère a indiqué que cette recommandation nécessiterait des modifications réglementaires. En juin 2021, le Ministère a consulté des acteurs clés afin d'étendre la compétence du Tribunal aux différends liés aux nuisances comme la fumée, les odeurs, la lumière, les vibrations et le bruit excessifs. En septembre 2021, le gouvernement a autorisé le Ministère à apporter les modifications réglementaires requises. La prise du Règl. de l'Ont. 654/21, qui modifiait le Règl. de l'Ont. 48/01 (Dispositions générales) en application de la <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i>, a permis, dès le 1^{er} janvier 2022, d'étendre la compétence du Tribunal aux différends liés aux nuisances.</p> <p>En août 2021, le ministre avait demandé à l'OOSC d'organiser des consultations publiques à l'automne 2021 sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'élargissement de la compétence du Tribunal pour qu'il statue sur d'autres types de différends; • l'efficacité et l'efficience des processus du Tribunal; • les pratiques exemplaires que le Tribunal pourrait adopter; • le Tribunal en tant que partie intégrante de l'OOSC. <p>L'OOSC a réalisé les consultations en octobre 2021 en utilisant les diverses méthodes suivantes pour recueillir des commentaires sur l'élargissement de la compétence du Tribunal auprès du secteur des condominiums :</p> <ul style="list-style-type: none"> • envoyer un courriel de masse à plus de 41 000 personnes dont le nom figurait dans la base de données de l'OOSC; • publier de l'information au sujet des consultations dans les médias sociaux et sur le site Web de l'OOSC; • faire la promotion d'un sondage qui a été affiché sur le site Web de l'OOSC; • organiser trois tables rondes virtuelles publiques en octobre 2021. <p>En février 2022, l'OOSC a déposé auprès du ministre un rapport final sur l'analyse des consultations publiques. À la lumière de l'analyse, des intervenants ont suggéré que le gouvernement donne au secteur des condominiums le temps de s'ajuster et promulgue de façon progressive ou successive les articles qui n'ont pas encore été promulgués.</p> <p>D'autres ont suggéré que le gouvernement promulgue tous les articles en suspens de la loi dès que possible, mais de façon progressive, et qu'il donne un préavis pour réduire les répercussions ou les perturbations sur le secteur.</p> <p>Sous réserve des directives du gouvernement, le Ministère entend soumettre une nouvelle proposition de politique au gouvernement d'ici la fin de mars 2024, et progressivement par la suite. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision politique du gouvernement, à savoir s'il procédera ou non à l'apport de modifications réglementaires. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère sera invité à préparer des projets de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 14</p> <p>Afin d'assurer la transparence et l'accès à l'information, le Comité permanent des comptes publics recommande à l'OOSC de collaborer avec le ministère des Services au public et aux entreprises afin de donner et d'élargir le droit d'accès des propriétaires de condominiums à l'information sur leur association condominiale et aux noms des membres du conseil d'administration.</p> <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Le Ministère est responsable de la mise en œuvre de cette recommandation, car celle-ci pourrait nécessiter des modifications législatives ou réglementaires.</p> <p>Le Ministère a indiqué qu'il faudrait réaliser de vastes consultations auprès du grand public et des parties prenantes. Sous réserve des directives du gouvernement, le Ministère prévoit mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de juin 2024 en soumettant au gouvernement une proposition de politique. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision politique du gouvernement, à savoir s'il procédera ou non à l'apport de modifications réglementaires ou législatives.</p> <p>Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou de soumettre des modifications réglementaires à l'approbation du gouvernement.</p>
<p>Recommandation 15</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises de collaborer avec l'OOSC, y compris le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums, et le ministère du Procureur général afin de mettre en œuvre des pratiques exemplaires en matière de représentation juridique équitable.</p> <p>État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2024.</p>	<p>Le Ministère a fait savoir que la mise en œuvre de cette recommandation pouvait nécessiter des modifications législatives ou réglementaires.</p> <p>En août 2021, le ministre avait demandé à l'OOSC d'organiser des consultations publiques à l'automne 2021 sur les questions relatives au Tribunal de l'OOSC, y compris les pratiques exemplaires du Tribunal. L'OOSC a mené les consultations publiques en octobre 2021 et a fait parvenir un résumé des consultations au Ministère en février 2022. L'OOSC collabore avec le Ministère à l'élaboration de son plan de mise en œuvre des pratiques exemplaires. À la lumière de ces consultations publiques, le Ministère a déterminé qu'il n'y avait généralement pas de consensus parmi les participants à la consultation en ce qui concerne la proposition d'une représentation juridique équitable. On s'interroge également à savoir qui prendra à sa charge les frais de justice connexes.</p> <p>Le Ministère a indiqué qu'il avait entrepris un examen préliminaire du modèle de tribunal de règlement des différends civils de la Colombie-Britannique et qu'il faudrait réaliser d'autres travaux de concert avec le secteur de la justice de l'Ontario. Le Ministère a déclaré qu'il avait l'intention de mettre en œuvre cette recommandation d'ici la fin de mars 2024 afin de soumettre une proposition de politique au gouvernement. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision politique du gouvernement, à savoir s'il procédera ou non à l'apport de modifications réglementaires ou législatives. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou de soumettre des modifications réglementaires à l'approbation du gouvernement.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 16</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises de protéger comme suit les propriétaires et les acquéreurs de condominiums :</p> <ul style="list-style-type: none"> • conférer à l'OOSC des pouvoirs d'inspection et d'enquête et des pouvoirs judiciaires pour assurer le respect de la loi; <p>État : Peu ou pas de progrès.</p> <ul style="list-style-type: none"> • collaborer avec l'OOSC pour déterminer des mesures de rendement relatives à l'exécution de son mandat. <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>Le Ministère a indiqué que cette recommandation était complexe et qu'on pourrait devoir apporter des modifications législatives ou réglementaires avant de pouvoir effectuer quelque changement que ce soit pour suivre cette recommandation. Avant de suivre cette recommandation, le Ministère devra entreprendre de vastes consultations auprès du public et des parties prenantes.</p> <p>Sous réserve des directives du gouvernement, le Ministère prévoit élaborer et soumettre à l'étude du gouvernement une proposition de politique d'ici décembre 2024. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision politique du gouvernement, à savoir s'il procédera ou non à l'apport de modifications réglementaires ou législatives.</p> <p>Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère serait chargé de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative, dans le cas de modifications législatives, ou de soumettre des modifications réglementaires à l'approbation du gouvernement.</p> <p>Le 21 février 2023, le ministre a envoyé une lettre au président du conseil d'administration de l'OOSC pour l'informer que les mesures de rendement proposées par l'OOSC étaient approuvées. Les mesures et les cibles de rendement s'établissent comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80 % des répondants au sondage se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » des services d'information de l'OOSC; • 95 % des associations condominiales de l'Ontario ont produit leur rapport du dernier exercice; • 85 % des administrateurs sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de la formation qu'ils ont suivie; • 90 % des décisions du Tribunal sont rendues dans les 30 jours suivant la fin de l'audience de l'étape 3.
<p>Recommandation 17</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises d'augmenter les pouvoirs et les pénalités liés à la réglementation du secteur des condominiums.</p> <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Le Ministère a indiqué que la mise en œuvre de cette recommandation pourrait nécessiter des modifications législatives ou réglementaires.</p> <p>Il a fait savoir que, même s'il s'était engagé à effectuer d'ici décembre 2024 une analyse coûts-avantages de l'augmentation des pouvoirs et des pénalités pour réglementer le secteur des condominiums, comme l'ont fait d'autres administrations publiques, il faudra attendre à décembre 2026 pour soumettre une proposition de politique à l'étude du gouvernement.</p> <p>Encore une fois, la mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision politique du gouvernement, à savoir s'il procédera ou non à l'apport de modifications réglementaires ou législatives.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 18</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises de protéger les propriétaires et les acquéreurs de condominiums en demandant la promulgation des dispositions de la <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i> qui ne sont pas encore en vigueur.</p> <p>État : En voie de mise en œuvre progressive, notamment en soumettant une proposition au gouvernement d'ici mars 2024.</p>	<p>Le Ministère a indiqué que la mise en œuvre de cette recommandation pourrait nécessiter l'élaboration de modifications réglementaires à l'appui de la promulgation des dispositions de la <i>Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums</i> (la Loi).</p> <p>Reportez-vous à la troisième mesure de suivi de la recommandation 1 pour prendre connaissance des progrès réalisés par le Ministère dans ses travaux dans ce domaine.</p> <p>Comme il est indiqué, sous réserve des directives du gouvernement, le Ministère entend soumettre une nouvelle proposition de politique au gouvernement d'ici la fin de mars 2024, et progressivement par la suite. La mise en œuvre de cette recommandation dépend principalement de la décision politique du gouvernement, à savoir s'il procédera ou non à l'apport de modifications réglementaires. Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec les modifications proposées, le Ministère sera invité à préparer des projets de modifications réglementaires aux fins d'approbation par le gouvernement.</p>
<p>Recommandation 19</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises de déterminer s'il est possible de regrouper l'OOSC et l'OORGC et :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'évaluer les coûts et les avantages pour les propriétaires et les acquéreurs de condominiums d'avoir un seul point de contact; <p>État : Peu ou pas de progrès.</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'exclure le Tribunal du champ de compétence du nouvel office. <p>État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2024.</p>	<p>Le Ministère n'a pas encore entrepris de travail en ce sens. Sous réserve des directives du ministre, le Ministère prévoit, d'ici décembre 2024, effectuer des recherches comparatives entre les différentes administrations publiques ainsi que des analyses des politiques, des analyses des risques et des consultations internes ciblées, suivant le cas, et mener des consultations externes ciblées ou générales auprès des parties prenantes et du grand public, si cela est nécessaire.</p> <p>En août 2021, le ministre avait demandé à l'OOSC d'organiser des consultations à l'automne 2021 sur des questions relatives au Tribunal, y compris le positionnement du Tribunal au sein de l'OOSC.</p> <p>L'OOSC a mené lesdites consultations en octobre 2021 et a fait parvenir un résumé de celles-ci au Ministère en février 2022. En se fondant sur les commentaires recueillis lors de ces consultations, le Ministère a conclu que la plupart des participants étaient en faveur du maintien du Tribunal au sein de l'OOSC. De fait, ceux-ci ont fait savoir que ce maintien :</p> <ul style="list-style-type: none"> • constitue une solution économique; • empêche d'alourdir la bureaucratie; • crée de la synergie d'information en permettant à l'OOSC d'intégrer la formation et les leçons apprises du Tribunal; • permet d'offrir un point de contact unique au grand public et aux utilisateurs. <p>Toutefois, certains répondants s'interrogent sur la possibilité de conflits d'intérêts et l'indépendance du Tribunal.</p> <p>Sous réserve des directives du ministre, le Ministère prévoit, d'ici décembre 2024, effectuer des recherches comparatives entre les différentes administrations publiques ainsi que des analyses des politiques, des analyses des risques et des consultations internes ciblées, suivant le cas, et mener des consultations externes ciblées ou générales auprès des parties prenantes et du grand public, si cela est nécessaire.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 20</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande à l'OORGC de mesurer son rendement et de mieux rendre compte au public de son efficacité en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établir des cibles pour les indicateurs de rendement clés; État : Pleinement mise en œuvre. <ul style="list-style-type: none"> • examiner son rendement et publier les résultats dans un rapport annuel; État : Pleinement mise en œuvre. 	<p>L'OORGC, en collaboration avec le Ministère, a établi des mesures et des cibles de rendement pour les principaux services en matière de délivrance de permis, d'information et de plaintes. Ces mesures de rendement ont été publiées dans son plan annuel d'activités. Par exemple, le dernier plan d'activités (2023-2024) énonce les mesures et les cibles de rendement suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • effectuer 30 inspections proactives des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums d'ici le 31 mars 2024; • mettre en œuvre, avant le 1^{er} juillet 2023, un programme de formation professionnelle continue pour les nouveaux titulaires de permis généraux et les titulaires existants; • 80 % des titulaires de permis sont satisfaits des niveaux de service; • 80 % des consommateurs sont satisfaits du processus de traitement des plaintes de l'OORGC; • 95 % des demandes complètes de permis ont été traitées conformément aux normes de service, soit en moins de 5, 10 et 30 jours ouvrables respectivement pour les permis restreints, les permis généraux et les permis de fournisseurs de services de gestion; • 80 % des plaintes sont évaluées dans le délai prévu par les normes de service publiées (60 jours ouvrables), et 95 % des auteurs de plainte reçoivent une première réponse en moins de 5 jours ouvrables. <p>L'OORGC examine son rendement depuis un certain temps et publie les résultats dans son rapport annuel. Par exemple, le dernier rapport annuel (2022-2023) renferme les résultats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'OORGC a effectué 12 inspections proactives avant le 31 mars 2023, conformément à la cible; • il a annoncé la mise en place d'un cadre de formation continue avant novembre 2022, conformément à la cible; • 96 % des titulaires de permis (la cible était de 80 %) déclarent être satisfaits des niveaux de service; • 76 % des consommateurs (la cible était de 80 %) se disent satisfaits du processus de traitement des plaintes de l'OORGC; • de 98 % à 100 % des demandes complètes de permis (la cible était de 95 %) ont été traitées conformément aux normes de service, soit en moins de 5, 10 et 30 jours ouvrables respectivement pour les permis restreints, les permis généraux et les permis de fournisseurs de services de gestion; • 81 % des plaintes (la cible était de 80 %) ont été évaluées dans le délai prévu par les normes de service publiées, soit 60 jours ouvrables, et 96 % des auteurs de plainte (la cible était de 95 %) ont reçu une première réponse en moins de 5 jours ouvrables.

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> prendre des mesures correctives lorsque les résultats sont en deçà des cibles. <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>Depuis notre dernier audit, l'OORGC, voyant qu'il ne respectait pas sa propre norme de service (moins de cinq jours ouvrables pour une première réponse aux auteurs de plainte), a modifié sa procédure opérationnelle pour que la première réponse aux auteurs de plainte soit donnée au moment de la réception de la plainte. Auparavant, cette fonction était exercée par les coordonnateurs des plaintes après que le dossier leur eut été confié. Ce changement de procédure a été mis en œuvre en janvier 2022 et a permis de porter le rendement à 97 % en mars 2022, alors que la norme était de 80 %. En ce qui concerne les autres normes de service relatives aux plaintes, l'OORGC a mis à niveau son système de gestion des relations client en septembre 2022 en mettant en place un nouveau tableau de bord que son personnel peut utiliser pour contrôler l'état des plaintes, ce qui lui permet de mieux suivre et organiser ses dossiers et de prendre des mesures correctives au besoin.</p> <p>En ce qui concerne les normes de service relatives aux permis, l'OORGC a analysé les dossiers pour lesquels on n'avait pas respecté les normes de service et il a utilisé cette information pour établir, en octobre 2022, une liste normalisée des raisons qui servira à déterminer pourquoi le traitement de demandes de permis prend plus de temps que prévu. Cette information permet aujourd'hui à l'OORGC de déterminer la marche à suivre.</p>
<p>Recommandation 21</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises de s'entendre avec l'OORGC sur le choix de mesures de rendement appropriées pour juger de la qualité d'exécution du mandat de ce dernier.</p> <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>Le 21 février 2023, le ministre a envoyé une lettre au président du conseil d'administration de l'OORGC pour l'informer que les mesures de rendement proposées par l'OORGC étaient approuvées. Les mesures et les cibles de rendement s'établissent comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> effectuer 30 inspections proactives des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums d'ici le 31 mars 2024; mettre en œuvre, avant le 1^{er} juillet 2023, un programme de formation professionnelle continue pour les nouveaux titulaires de permis généraux et les titulaires existants; 80 % des titulaires de permis se disent satisfaits des niveaux de service; 80 % des consommateurs se disent satisfaits du processus de traitement des plaintes de l'OORGC; 95 % des demandes complètes de permis ont été traitées conformément aux normes de service, soit en moins de 5, 10 et 30 jours ouvrables respectivement pour les permis restreints, les permis généraux et les permis de fournisseurs de services de gestion; 80 % des plaintes sont évaluées dans le délai prévu par les normes de service publiées, soit 60 jours ouvrables; 95 % des auteurs de plainte reçoivent une première réponse en moins de 5 jours ouvrables.