



Surveillance des condominiums en Ontario

Audit de l'optimisation des ressources 2020

Pourquoi nous avons effectué cet audit

- En 2012 et 2013, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) a entrepris un examen de la *Loi de 1998 sur les condominiums* qui a donné lieu à des réformes en 2015, y compris la création de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) et de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC).
- Il s'agit de notre premier audit du secteur des condominiums et des deux organismes d'application depuis leur création en 2017.

Pourquoi cet audit est-il important?

- L'achat et l'entretien d'un logement en copropriété, ou condominium, se classent sans doute parmi les investissements les plus importants que fera une personne au cours de sa vie.
- Le Bureau a estimé que la valeur de l'intégralité du secteur des condominiums en Ontario s'élevait à au moins 300 milliards de dollars. Le secteur des condominiums continue de connaître une croissance considérable en Ontario, particulièrement dans la région du grand Toronto.
- Il y a eu un nombre croissant de plaintes et une insatisfaction grandissante de la part des propriétaires concernant la gouvernance des conseils d'administration et la gestion des condominiums.

Nos constatations

- Les promoteurs sous-estiment généralement les frais de copropriété initiaux afin d'attirer les acquéreurs potentiels. Sur les 63 conseils d'administration d'associations condominiales qui ont répondu à la question de notre sondage portant sur ce point, 47 (73 %) ont dit qu'il y avait eu une hausse substantielle des frais de copropriété, allant de 10 % à plus de 30 %, au cours des 2 années suivant l'enregistrement. Les trois quarts des 690 propriétaires qui ont répondu à cette question de notre sondage ont vu leurs frais de copropriété augmenter, dans certains cas de plus de 50 %, au cours de la période de 5 ans terminée en août 2020.
- La majorité des conseils d'administration qui ont répondu à cette question de notre sondage n'avaient pas mis suffisamment d'argent de côté dans leurs fonds de réserve pour prévoir des réparations majeures et des travaux de remplacement dans les immeubles plus anciens. En conséquence, les propriétaires ont dû verser des contributions plus élevées que prévu de 50 % en moyenne sur une période pouvant aller jusqu'à 10 ans pour combler les déficits.
- En Colombie-Britannique et en Alberta, la législation sur les condominiums permet au gouvernement de nommer un inspecteur ou un enquêteur pour examiner les infractions ou situations de non-conformité possibles en lien avec l'inconduite d'un promoteur. Le gouvernement de l'Ontario ne dispose pas de tels pouvoirs. De plus, bien que les tribunaux de l'Ontario puissent imposer des amendes en cas par exemple d'inconduite du promoteur ou si le conseil d'administration de l'association condominiale ne tient pas de dossiers adéquats, le gouvernement n'a intenté aucune poursuite contre une personne ou une association pour une infraction à la Loi au cours des 10 dernières années.
- En février 2020, nous avons recensé 472 personnes et entreprises qui n'étaient pas autorisées à fournir des services de gestion de condominiums, mais qui figuraient dans le registre public de l'OOSC à titre de fournisseurs. L'OORGC ne cherche pas de façon proactive à déterminer qui sont ces personnes et entreprises non autorisées.
- L'OORGC a pris des mesures limitées en ce qui concerne près de la moitié des 200 plaintes déposées par des propriétaires que nous avons examinées. Notre examen a révélé que 103 (51 %) d'entre elles avaient été traitées de façon appropriée, mais que 97 autres (49 %) avaient été closes trop tôt, sans que les problèmes sous-jacents – comme les fuites et les inondations – soient réglés en temps opportun.
- Entre 2018-2019 et 2019-2020, l'OORGC a mené seulement 18 inspections et 6 enquêtes couvrant moins de 1 % des plus de 3 650 gestionnaires et entreprises de gestion de condominiums autorisés en Ontario. L'OORGC n'effectue pas d'inspections approfondies de chaque plainte afin de vérifier si d'autres exigences législatives clés, comme la gestion des contrats, sont respectées.

- Dans 21 (51 %) des 41 affaires dont le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums était saisi, les propriétaires n'avaient pas obtenu une partie ou la totalité des renseignements qu'ils avaient demandés à consulter. Dans ces cas, les associations condominiales n'étaient pas tenues par la loi de conserver des renseignements tels que des listes de leurs employés et les raisons justifiant l'approbation du renouvellement d'un contrat par le conseil d'administration. Or, de tels renseignements sont importants pour les propriétaires.
- Nous avons découvert qu'en mars 2020, 1 083 administrateurs siégeaient à plusieurs conseils d'administration d'associations condominiales, dont le nombre pouvait aller de 2 à plus de 30. Ni le Ministère ni l'OOSC ne recueillent les renseignements de base nécessaires sur les administrateurs et sur le type d'associations condominiales qu'ils servent pour assurer une protection adéquate des intérêts des propriétaires.

Conclusions

- De plus, les mandats confiés à l'Office ontarien du secteur des condominiums et au Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums sont limités et ne protègent pas suffisamment les propriétaires de condominiums contre les problèmes courants susceptibles de survenir dans la vie quotidienne en copropriété. Bon nombre des modifications apportées à la Loi en 2015, qui offriraient une plus grande protection aux consommateurs, ne sont pas en vigueur.
- L'OOSC, qui a été créé en septembre 2017, ne dispose pas encore de processus efficaces et efficients pour s'acquitter des responsabilités énoncées dans son mandat. Son mandat actuel ne lui permet pas de prendre les mesures nécessaires pour protéger l'intérêt du public et lui fournir plus de renseignements.
- L'OORGC, qui a été créé en novembre 2017, ne dispose toujours pas de processus efficaces pour régler les plaintes à l'endroit des gestionnaires et entreprises de gestion autorisés, pour mener des inspections proactives à cet égard ou pour identifier activement les personnes et des entreprises non autorisées.

Le rapport est accessible à l'adresse www.auditor.on.ca