CANADA'S PUBLIC POLICY FORUM
DES POLITIQUES PUBLIQUES DU CANADA

EXAMEN DE LA LOI SUR LES CONDOMINIUMS DE L'ONTARIO

Étape 1 : Rapport des résultats

JANUARY 2013

CANADA'S
PUBLIC POLICY
FORUM
DES POLITIQUES PUBLIQUES
DU CANADA

Le Forum des politiques publiques est un organisme indépendant, sans but lucratif, qui s'efforce de promouvoir l'excellence gouvernementale au Canada par l'entremise d'un meilleur dialogue entre le gouvernement, le secteur privé et le tiers secteur. Issus de l'entreprise, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, du secteur bénévole et des syndicats, les membres du Forum partagent une même vision : celle d'une fonction publique efficace et efficiente qui joue un rôle-clé dans le maintien de notre qualité de vie et de notre position concurrentielle à l'échelle mondiale.

Depuis sa fondation en 1987, le Forum des politiques publiques s'est taillé une réputation de facilitateur non partisan et digne de confiance, capable de réunir toute une gamme d'intervenants pour les fins d'un dialogue constructif. En encourageant le partage d'information et l'établissement de liens entre les gouvernements et les autres secteurs de la société, le Forum des politiques publiques aide le Canada à adopter des orientations futures dynamiques et bien coordonnées qui tiennent compte des défis et des occasions qui se présentent à nous.

© 2013, Forum des politiques publiques
130 rue Albert, pièce 1405
Ottawa (Ontario) K1P 5G4
Tél : (613) 238-7160
Téléc : (613) 238-7990
www.forumpp.ca

ISBN: 978-1-927009-44-4

TABLE DES MATIÈRES

Préface 4

Résumé

- Un processus public de participation pour examiner la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario 5
- Enjeux principaux et solutions possibles 6

Introduction

- Examen de la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario 9
- Description du processus d'examen 9
- Étape 1 : rassembler des points de vue sur les enjeux et les options 10

Mise en contexte

- Objectifs 13
- Valeurs de la collectivité et vision collective émergente 13
- Contrat collectif 14
- L'approche « exécution de la loi » par rapport à l'approche « développement de la conscience collective » 14

Enjeux et solutions

- Gouvernance 16
- Résolution des différends 20
- Gestion financière 25
- Protection des consommateurs 30
- Compétences des gestionnaires de condos 33
- Questions non relatives à la Loi sur les condominiums 35

Conclusion 37

PRÉFACE

C'est avec plaisir que je présente ce Rapport sur les résultats au ministère des Services aux consommateurs au nom du Forum des politiques publiques. Le rapport comprend les résultats de l'Étape 1 de l'examen de la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario effectuée par le Forum. Cette présentation marque la fin de l'Étape 1 du processus.

Les opinions exprimées dans le rapport sont celles du Forum des politiques publiques et ne reflètent pas nécessairement celles de la province de l'Ontario ou du ministère des Services aux consommateurs.

L'Étape 2 débutera en mars 2013, lorsque des spécialistes des enjeux relatifs aux condominiums (y compris les propriétaires) seront convoqués. Ils travailleront de concert pour élaborer un ensemble détaillé d'options pour l'amendement de la Loi, en se référant au présent rapport.

Au cours de l'Étape 3, qui devrait débuter à l'automne de 2013, les options seront étudiées et validées par les propriétaires et autres parties prenantes, après quoi ils seront présentés au gouvernement et au milieu condominial.

Ainsi, bien que la première étape soit maintenant terminée, le processus continue et comportera beaucoup plus de possibilités pour permettre au public de participer davantage, en commençant avec des commentaires sur le rapport, ce que nous encourageons. Le public est invité à faire parvenir ses commentaires à oncondo@ontario.ca.

Avant de terminer, je tiens à exprimer ma reconnaissance envers un nombre d'intervenants du processus. Je remercie d'abord le ministère des Services aux consommateurs dont le professionnalisme et l'engagement ont été importants pour la réussite du projet à ce jour.

Je remercie ensuite ma collègue du Forum, Winnie Wong, pour son travail assidu au cours de l'Étape 1. Je remercie également le président du Forum, David Mitchell, pour son appui. Je tiens aussi à exprimer ma gratitude envers tout le personnel du Forum qui a consacré son temps et ses efforts jusqu'à la fin de l'Étape 1.

Giles Gherson, sous-ministre des Services aux consommateurs, a été une force motrice derrière ce projet et notre travail n'aurait pas été possible sans son soutien enthousiaste.

Le processus et le rapport ont grandement bénéficié des talents impressionnants du personnel de MASS LBP, plus particulièrement de ceux de Peter MacLeod, qui a élaboré et dirigé le panel consultatif des résidents.

Je tiens à exprimer mes remerciements à l'honorable Margarett Best, ministre des Services aux consommateurs, pour son rôle de premier plan dans le cadre de cette initiative.

Enfin, et surtout, je tiens à remercier de tout cœur tous les participants qui nous ont fourni le contenu du rapport en prenant le temps de participer à divers fils de discussion. Nous avons hâte d'entendre leurs commentaires sur les conclusions et de suivre les discussions à venir des Étapes 2 et 3.

Don Lenihan
Vice-président, Engagement
Forum des politiques publiques
Janvier 2013

RÉSUMÉ

Un processus public de participation pour examiner la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario

La *Loi sur les condominiums*, *1998*, de l'Ontario (la Loi) est entrée en vigueur il y a plus de dix ans. Depuis lors, le secteur des condominiums a connu une croissance remarquable. La taille et les types de condos ont connu des changements notables.

Actuellement, les condominiums représentent la moitié des nouvelles résidences construites en Ontario. L'Ontario compte quelque 589 000 unités, ce qui signifie qu'environ 1,3 million d'Ontariens parlent de leur résidence en utilisant le terme « condo ». Au fur et à mesure que le secteur prend de l'essor et que ce type de logement augmente en nombre, taille et la complexité du marché, et le nombre de personnes touchées augementent aussi. Les enjeux d'aujourd'hui ne sont pas seulement de nature juridique ou technique. Le secteur du condominium connaît de plus en plus de problèmes relationnels — tensions entre les propriétaires, les autres résidents, les membres du conseil d'administration, les gestionnaires du condominium, les développeurs, les avocats et les agents immobiliers.

En bons voisins, les parties prenantes doivent apprendre à travailler ensemble pour gérer leurs différends afin d'atteindre leurs objectifs communs.

Les solutions réelles à ces tensions devront comprendre un mélange de nouvelles règles ou de règles actualisées, l'amélioration de l'information et des outils pour aider à résoudre les problèmes. Une gestion efficace des relations sera également nécessaire dans le secteur des condominiums et dans des collectivités condominiales individuelles. Nous avons tous un rôle à jouer. Les propriétaires et les autres personnes ayant un intérêt dans le secteur des condominiums doivent se considérer comme membres d'une collectivité dotée d'intérêts communs, mais comportant aussi des intérêts contradictoires. En bons voisins, ils doivent apprendre à travailler ensemble pour gérer leurs différends afin d'atteindre leurs objectifs communs.

Une nouvelle approche était nécessaire pour comprendre ce nouvel environnement. En réponse, le ministère des Services aux consommateurs a fourni des fonds au Forum canadien des politiques publiques afin qu'il mène un processus novatrice de participation publique pour examiner et de recommander des modifications à la Loi sur les condominiums. En collaboration avec la société MASS LBP, spécialiste en panels de citoyens, le Forum a engagé les propriétaires de condo et les autres intervenants à un processus d'examen de 18 mois en trois étapes qui définira les enjeux, envisagera les options, et proposera et confirmera un plan d'action pour l'amendement.

Le processus d'engagement ne propose pas seulement de nouveaux outils et moyens de consolider la façon dont les sociétés de condominium sont gérées et régies. Il vise à aider les propriétaires et les autres acteurs du secteur de condominiums à cultiver un sentiment de responsabilité partagée pour le bien-être à long terme de leurs collectivités.

Adopter une démarche collaborative

Le présent rapport contient les observations de l'Étape 1 d'un processus d'examen en trois étapes. L'Étape 1 a été lancée en septembre 2012 et a pris fin avec la publication du présent rapport en janvier 2013. Il comporte quatre engagements ou fils de discussion :

- des renseignements sur l'examen ont été fournis lors de séances d'information du Ministère et des forums de discussion publiques ont été organisés auxquels ont participé plus de 500 participants de cinq collectivités ontariennes;
- un panel consultatif des résidents a réuni des résidents de 36 condominiums de la province pendant trois séances d'une journée, dans le but d'en apprendre davantage sur les condominiums, de discuter des problèmes et de proposer des solutions;
- des tables rondes d'intervenants ont réuni 25 intervenants du milieu condominial pendant quatre séances d'une journée, dont le but était de déterminer les problèmes et de discuter des solutions;
- le milieu condominial était invité à faire part de ses observations par l'entremise d'un forum en ligne ou par la poste. Il en a découlé plus de 400 courriers électroniques et lettres, dont environ 180 soumissions officielles.

Les quatre volets de discussion étaient représentatifs de la diversité du secteur. Cependant, des questions similaires ont émergé, y compris à quel point il peut être difficile de comprendre la Loi elle-même.

Des condominiums fondés sur des règles et des valeurs communautaires

La *Loi sur les condominiums* constitue une « loi-cadre », ce qui signifie qu'elle définit les paramètres selon lesquels les sociétés autonomes peuvent créer des règlements administratifs et des règles pour façonner leur collectivité. Son caractère « administratif » est aussi souligné par le fait que la conformité avec la Loi et les règlements administratifs des sociétés ne sont pas « réglementés » par le gouvernement provincial de la même façon que, par exemple, l'imposition. Plutôt, les sociétés de condominiums, dirigées par un conseil d'administration élu, sont censées gouverner les membres de leur collectivité conformément au cadre énoncé dans la Loi.

Le panel consultatif des résidents a élaboré une liste de sept valeurs de base qui, selon les panélistes, devraient être consolidées par une loi amendée: Bien-être, Équité, Membres et intervenants de la collectivité informés, Réactivité, Collectivités dynamiques, Viabilité financière, Communication efficace.

Au cours de l'Étape 1, certains propriétaires ont soulevé une préoccupation particulière au sujet de la façon dont le milieu condominial s'autogouverne et gère les conflits. Lorsque les conseils d'administration, les gestionnaires et les autres propriétaires ne se conforment pas à la Loi, il n'existe pas de moyen fiable et rentable d'imposer les règles : la Loi manque de « mordant ». D'autres ont répondu que la plupart des questions de non conformité, comme le non respect d'une règle ou d'un règlement administratif, sera résolu plus efficacement par l'amélioration de l'information, de la communication, ou de la médiation, plutôt que par des mécanismes d'exécution supplémentaires. Ils conviennent que l'exécution de la loi est nécessaire, mais ils ont insisté sur le fait que de trop compter sur cette démarche peut saper la confiance et créer de nouvelles sources de tension encore plus profondes au sein de la collectivité.

Un deuxième enjeu important touche les droits et les responsabilités des propriétaires de condominiums. Lorsqu'une personne achète un condominium, elle n'a pas seulement à se préoccuper de responsabilités et de droits découlant de la loi, mais elle rejoint aussi une collectivité. Ces responsabilités envers la collectivité vont au-delà du fait de payer des frais mensuels pour l'entretien de l'immeuble. Elles s'étendent au bien-être de la collectivité dans son ensemble. Une observation générale du panel consultatif des résidents et des tables rondes des intervenants a été que les propriétaires doivent mieux comprendre leurs responsabilités pour contribuer à la gouvernance efficace de la collectivité, comme la participation aux assemblées générales annuelles de leur condo (AGA).

Enfin, le panel consultatif des résidents a élaboré une liste de sept valeurs de base qui, selon les panélistes, devraient être consolidées par une loi amendée :

- Bien-être
- Équité
- Membres et intervenants de la collectivité informés
- Réactivité
- Collectivités dynamiques
- Viabilité financière
- Communication efficace

Ces valeurs établissent non seulement des repères de base pour les améliorations que les propriétaires de condominiums attendent d'une *Loi sur les condominiums* amendée; elles fournissent également un plan d'action clair et convaincant pour des collectivités que les propriétaires veulent construire pour l'avenir.

Enjeux principaux et solutions possibles

Les enjeux et les solutions issus des quatre fils de discussion peuvent être regroupés en six catégories de base : gouvernance, règlement des différends, gestion financière, protection des consommateurs, qualification des gestionnaires de condominiums et enjeux indépendants de la *Loi sur les condominiums*.

Au cours de l'Étape 1, les principaux enjeux et les solutions ont été déterminés. Les sujets d'entente et de désaccord ont également été relevés. Bien que des différences d'opinion importantes et des désaccords demeurent, on constate néanmoins que les résidents et les autres intervenants sont largement d'accord sur les principaux enjeux et sur ce qui doit être fait pour les résoudre.

Les paragraphes qui suivent donnent un bref aperçu des enjeux et des solutions possibles définies à l'Étape 1.

- **GOUVERNANCE :** les directeurs des conseils d'administration des condominiums, particulièrement ceux qui en sont à leur premier mandat, ont besoin de formation et de soutien. Les conseils d'administration se doivent d'être plus diligents lorsqu'il s'agit d'éduquer et de renseigner leurs membres et les propriétaires sur tous les sujets pertinents, depuis les droits et les responsabilités de la collectivité aux états financiers de leur condominium. Les conseils d'administration doivent

également prendre les mesures en vue d'amplifier la réceptivité, la transparence et l'obligation de rendre compte. En particulier, les documents collectifs et ceux portant sur la gouvernance (comme les règlements ou les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration) doivent être plus facilement accessibles. Les renseignements que l'on y retrouve doivent être exacts, accessibles, à jour et complets. Les propriétaires, pour leur part, doivent être davantage engagés et accepter un plus haut niveau de responsabilité pour la bonne gouvernance et la gestion de la collectivité, notamment la participation aux AGA.

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS : bien qu'un moyen plus efficace et efficient pour faire respecter les règles et les responsabilités énoncées la Loi soit nécessaire, ce n'est qu'une partie d'un système de qualité pour résoudre les conflits. Les participants ont convenu que les problèmes pourraient souvent être résolus rapidement et amiablement s'ils avaient un meilleur accès aux bonnes informations, aux avis éclairés et impartiaux, et à une médiation fiable en toute confiance. Ces outils devront probablement être incorporés dans un système plus efficace de règlement des différends à l'avenir. Cependant, la discussion a soulevé d'autres questions autour de la façon dont un tel système fonctionnera et sera géré. Plusieurs ont estimé qu'une forme d'agence ou d'organisme indépendant et autoritaire serait nécessaire pour superviser l'élaboration et la mise en œuvre de ces outils et de ces processus.

Les directeurs des conseils d'administration des condominiums, particulièrement ceux qui en sont à leur premier mandat, ont besoin de formation et de soutien.

- **GESTION FINANCIÈRE :** les fonds de réserve (alimentés par les propriétaires dans le cadre de leurs contributions collectives aux réparations importantes et au remplacement de parties communes et de biens du condominium) doivent être adéquatement financés par des contributions calculées sur la base d'études appropriées et standardisées. Les règles sur l'utilisation des frais de fonctionnement doivent être revues et ajustées. Dans certains cas, une souplesse accrue peut être souhaitable, mais, dans ce cas, la façon dont les fonds sont dépensés, et à quelle fin, doit être parfaitement précise tout comme la façon dont les propriétaires en seront avisés. Les propriétaires doivent avoir accès aux outils et aux renseignements qui leur permettent d'être bien renseignés au sujet de leurs contributions mensuelles (et d'éventuelles contributions spéciales)[1] qui sont établies et appliquées. Ces renseignements doivent être fiables, accessibles et disponibles en temps opportun.

- **PROTECTION DU CONSOMMATEUR :** les documents relatifs à la vente d'une unité condominiale devraient être appuyés par des résumés en langage clair qui expliquent les renseignements importants dont les acheteurs ont besoin pour leur permettre de faire un choix éclairé, à savoir s'il convient d'acheter ou pas. Le coût total de l'achat et le coût relié au fait de vivre dans un condominium doivent être entièrement transparents. Tous les coûts devraient être inclus la première année. Les exceptions éventuelles devraient répondre à des critères rigoureux, notamment la divulgation, cela pour garantir que les consommateurs pourront faire des choix éclairés.

Un niveau plus élevé de compétences et de formation sont nécessaires pour les gestionnaires de condominiums.

- **QUALIFICATIONS DES GESTIONNAIRES DE CONDOMINIUM :** un niveau plus élevé de compétences et de formation sont nécessaires pour les gestionnaires et les sociétés de gestion. Cela entraînera presque certainement des connaissances de base obligatoires et peut également rendre nécessaire une réglementation de l'industrie par le gouvernement ou un organisme agissant en son nom.

- **ENJEUX INDÉPENDANTS DE LA *LOI SUR LES CONDOMINIUMS* :** les participants aux quatre fils de discussion ont également fait ressortir des enjeux qui dépassent la portée de la *Loi sur les condominiums* et qui, de diverses manières, ont touché d'autres lois. Les préoccupations au sujet des impôts fonciers, des conversions en condominiums, des tarifs d'assurances, des droits et responsabilités des locataires en font partie ainsi que les tendances du développement et les déséquilibres de pouvoir dans le secteur des condominiums. Ces observations et propositions ont été dûment notées et partagées avec les fonctionnaires des ministères appropriés.

[1] Les cotisations spéciales (généralement uniques) s'ajoutent aux dépenses de fonctionnement courantes qu'utilisent parfois les sociétés de condominiums pour payer les dépenses non planifiées ou les insuffisances budgétaires.

RÉSUMÉ

La grande diversité des condos en Ontario, en termes de taille et de fonction, a été reconnue pour chacun de ces domaines. Il faudra tenir compte de ces différences dans de futurs travaux et ne pas suivre pas une démarche uniforme. Par exemple, les qualités d'un gestionnaire à temps partiel d'un condo résidentiel rural de six unités pourraient être différentes de celles d'un gestionnaire d'une tour de condo à usage mixte, en milieu urbain, hébergeant des centaines de propriétaires.

Le consensus se dégageant de la première étape est qu'il sera difficile pour le processus d'examen de fournir les outils et l'appui permettant de consolider la transparence et l'obligation pour les conseils d'administration de rendre compte. Il en est de même pour assurer une meilleure gestion de la part des gestionnaires et de favoriser une plus grande participation des propriétaires.

La conclusion générale que nous dégageons de ce rapport est que nous devrons être encouragés par le haut niveau d'entente dans le milieu condominial au sujet des enjeux et des solutions. Il reste encore beaucoup à faire et aucune réforme ne plaira à tous ou résoudra tous les enjeux, mais une bonne réforme traitera une quantité importante d'enjeux et obtiendra l'appui de toute la collectivité. À cet égard, il y a eu des progrès réels.

L'Étape 1 du processus d'examen prend fin avec le dépôt du rapport sur les résultats au ministère des Services aux consommateurs. L'Étape 2 débutera enmars 2013, lorsque des spécialistes des enjeux relatifs aux condominiums (y compris les propriétaires) seront convoqués pour examiner les observations du présent rapport. Ces experts travailleront de concert pour élaborer un ensemble détaillé d'options pour l'amendement de la loi, en s'appuyant sur les enjeux, les propositions et les controverses qu'elles contiennent. Par la suite, au cours de l'Étape 3, qui devrait débuter à l'automne de 2013,les options seront étudiées et validées par les propriétaires et autres parties prenantes, après quoi ils seront présentés au gouvernement et au milieu condominial.

INTRODUCTION

Examen de la *Loi sur les condominiums de l'Ontario*

La *Loi sur les condominiums, 1998,* de l'Ontario (la Loi) est administrée par le ministre des Services aux consommateurs[2]. Elle régit les droits et les responsabilités des promoteurs, des propriétaires, des associations et des conseils d'administration des condominiums. Elle prévoit un certain nombre de protections à l'intention des acheteurs et des propriétaires de condominiums.

Depuis qu'elle a été renouvelée il y a plus de dix ans, le secteur a connu une période de croissance et de diversification remarquable. De nos jours, les condominiums représentent la moitié des nouvelles résidences construites en Ontario. L'Ontario compte quelque 589 000 unités, ce qui signifie qu'environ 1,3 million d'Ontariens parlent de leur maison en utilisant le terme « condo ». Ce nombre continue d'augmenter.

Parallèlement à ces changements, de nouveaux enjeux et préoccupations ont fait surface, qui, de leur tour, ont donné lieu à un examen des dispositions législatives en vigueur. D'autres provinces pratiquent déjà de tels exercices, notamment la Colombie-Britannique, l'Alberta et le Manitoba. La Nouvelle-Écosse a déjà terminé un tel examen.

Lorsque le gouvernement de l'Ontario a lancé son processus d'examen de la Loi en juin 2012, le Ministère a opté pour une démarche de réforme innovante. Le Forum des politiques publiques du Canada et la société MASS LBP agissent de concert pour engager les membres du milieu condominial dans un processus d'examen de 18 mois en trois étapes.[3]

Au fur et à mesure que le secteur connaissait une expansion, le nombre des intervenants du milieu condominial en faisait autant, dont les propriétaires, les conseils d'administration, les résidents, les développeurs, les gestionnaires, les avocats, les agents immobiliers et les défenseurs du consommateur. Par conséquent, de nombreuses questions qui refont surface actuellement sont de plus en plus associées aux tensions entre les propriétaires ou d'autres intervenants.

Les solutions réelles à ces tensions nécessiteront sans doute un mélange de nouvelles règles ou des règles actualisées, l'amélioration de l'information et des outils pour aider à résoudre les problèmes. Sera également nécessaire une gestion efficace des relations avec le secteur des condominiums et les collectivités condominiales individuelles. Nous avons tous un rôle à jouer. Les propriétaires et les autres personnes ayant un intérêt dans le secteur des condominiums doivent se considérer comme membres d'une collectivité dotée d'intérêts communs, mais motivés aussi par des intérêts conflictuels. En bons voisins, ils doivent apprendre à travailler ensemble pour gérer leurs différends afin d'atteindre leurs objectifs communs.

La participation du public insiste beaucoup sur le dialogue et la discussion comme une étape importante de réussite. Cette participation vise à donner de nouvelles façons aux membres de la collectivité d'en engager une autre sur les enjeux et les possibilités de changement. Ces groupes travailleront ensemble, et avec le Ministère, dans le cadre du processus d'examen, pour étudier les préoccupations, trouver un terrain d'entente et proposer des solutions. L'objectif primordial est de créer un plus grand sentiment de propriété partagée de leurs collectivités et de partager la responsabilité de leur gestion et leur bien-être.

Description du processus d'examen

Le processus d'examen de la *Loi sur les condominiums* repose sur le cadre de participation publique du Forum des politiques publiques et comprend trois étapes stratégiques :

- **Étape 1 (Automne 2012) : rassembler des points de vue sur les enjeux et les options :** pendant l'Étape 1, les participants ont bénéficié des forums pour exprimer leurs points de vue sur les enjeux et en discuter. L'objectif en était de définir les principaux enjeux, de proposer des solutions possibles et d'étudier jusqu'à quel point une entente peut exister entre différents groupes et de déterminer où il y a des différences.

[2] Le ministère des services aux consommateurs gère conjointement la Loi avec le ministère des Services gouvernementaux (MSG). MSG, par le biais de ServiceOntario, est responsable de l'enregistrement des documents de copropriété et la création de sociétés de condominium.

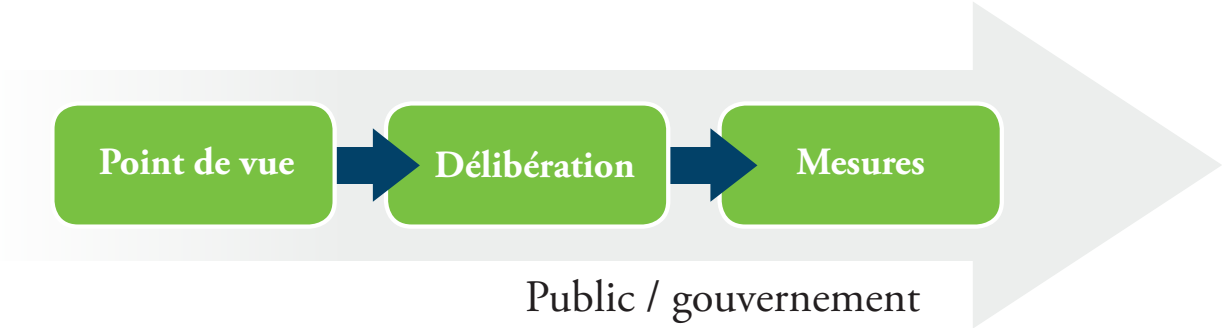
[3] Le Forum des politiques publiques apporte plus de 20 ans d'expérience en matière d'amélioration des relations avec les intervenants et mène des efforts concertés entre les secteurs pour améliorer les politiques publiques canadiennes. Don Lenihan, vice-président d'Engagement au Forum est un expert de renommée internationale en matière de participation du public. Tout au long de sa carrière, il a développé et a mené de nombreuses activités de recherche et de participation, notamment le récent Public Engagement Project, une recherche de deux ans portant sur une initiative de renforcement des capacités engageant neuf gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, le gouvernement d'Australie et la Ville d'Hamilton. Trouvant le point culminant avec son livre Rescuing Policy: The Case for Public Engagement, le projet a examiné le rôle de la participation du public à l'appui de la gouvernance concertée et du processus d'affaires axé sur les citoyens.

La société MASS LBP offre aussi une expertise considérable en matière de participation du public. Au cours des cinq dernières années, MASS LBP a complété avec succès quinze projets différents de participation des citoyens en Ontario. Les panels de référence ont été largement utilisés dans le secteur de la santé publique, y compris les hôpitaux et les réseaux locaux d'intégration des services de santé, ainsi que dans des projets avec les gouvernements régionaux et municipaux. En jumelant les panels consultatifs de citoyens et les loteries civiques, la démarche de MASS LP pour engager le public crée un processus qui représente les intérêts d'un public plus large et jouit d'un degré de légitimité publique élevé.

[4] La « loterie civique » était un processus de sélection aléatoire conçu pour identifier et encourager les citoyens à aller de l'avant et à participer volontairement à une panoplie d'initiatives civiques et délibératives. Utilisant cette méthode, la société MASS LP a envoyé une lettre détaillée à une liste générée de manière aléatoire de 10 000 citoyens qui habitent dans des copropriétés ou qui sont propriétaires en Ontario. Cette lettre était, en effet, un billet de loterie non transférable qui invitait un membre du foyer à faire partie d'un bassin de répondants. Une fois le délai de réponse échu, les « gagnants » étaient sélectionnés au hasard du bassin de répondants, jusqu'à ce qu'un certain nombre de caractéristiques démographiques, y compris le sexe, l'âge, le statut de propriétaire – propriétaire résident, investisseur-propriétaire, locataire – et que le critère géographique ait été satisfait, correspondant au profil démographique de l'ensemble de la province. Les invitations indiquaient en détail ce à quoi les participants devaient s'attendre.

- **Étape 2 (Hiver/Printemps 2013) : utiliser le dialogue et la délibération pour transformer les options en solutions bien définies :** pendant l'Étape 2, des spécialistes s'appuieront sur les observations de l'Étape 1 et entreprendront un examen plus approfondi des enjeux soulevés. Ils étudieront la faisabilité des options proposées, ainsi que leur efficacité, les coûts et les répercussions sur d'autres secteurs de politiques. Les experts élaboreront un plan d'action détaillé et des recommandations sur la base des discussions et des résultats découlant de l'Étape 1.
- **Étape 3 (Automne 2013) : déterminer les principales mesures à mettre en œuvre :** Les résidents, les intervenants et les décideurs auront l'occasion au cours de l'Étape 3 d'examiner et de valider les options proposées lors de l'Étape 2.

Le diagramme suivant représente les trois étapes du processus, réunissant le gouvernement et le public pour un travail en partenariat :



Étape 1 : rassembler des points de vue sur les enjeux et les options

Le présent rapport contient les résultats de l'Étape 1 du processus en trois étapes. L'Étape 1 comprenait quatre fils de discussion distincts et a été conçue pour veiller à ce que le milieu condominial dispose d'un éventail de moyens pour prendre part au processus. Le schéma suivant montre les quatre volets avec les taux de participation afférents :

1. **Séances d'information publiques du Ministère :** avec l'appui des députés locaux, l'honorable Margarett Best, ministre des Services aux consommateurs, a lancé le processus d'examen en organisant cinq séances d'information publiques en Ontario. La durée des séances était de 90 minutes chacune et débutait avec de courtes présentations de la ministre et ses fonctionnaires décrivaient le processus. Une séance de questions et de réponses suivait, lors de laquelle les participants pouvaient poser des questions ou émettre des commentaires sur les enjeux qu'ils considéraient comme importants. Certains participants ont aussi proposé des solutions. Le nombre des participants allait de 35 à 200 personnes, au total 500 personnes. Les dates et les lieux des événements étaient :

    - 12 septembre, Toronto
    - 19 septembre, Mississauga
    - 27 septembre, Ottawa
    - 7 novembre, London
    - 29 novembre, Scarborough

2. **Panel consultatif des résidents :** la société MASS LBP a élaboré et dirigé le panel consultatif des résidents. Trente-six résidents de collectivités condominiales ont été sélectionnés au moyen d'une « loterie civique » [3] Les panélistes se sont rencontrés à trois reprises en octobre et en novembre pour en savoir plus sur la *Loi sur les condominiums*, définir les priorités et proposer des orientations et des options qui permettraient d'améliorer la Loi. Il a été demandé aux participants de discuter des enjeux avec un esprit ouvert tenant compte de leurs intérêts partagés comme propriétaires et résidents, plutôt qu'en partant de leur point de vue personnel. L'objectif était de faire une présentation juste et claire des enjeux et de proposer quelques solutions possibles de la perspective des propriétaires. Les participants ont aussi convenu de se réunir de nouveau pendant une quatrième journée au début de l'Étape 3 pour examiner et commenter le plan d'action qui ressortira de l'Étape 2.

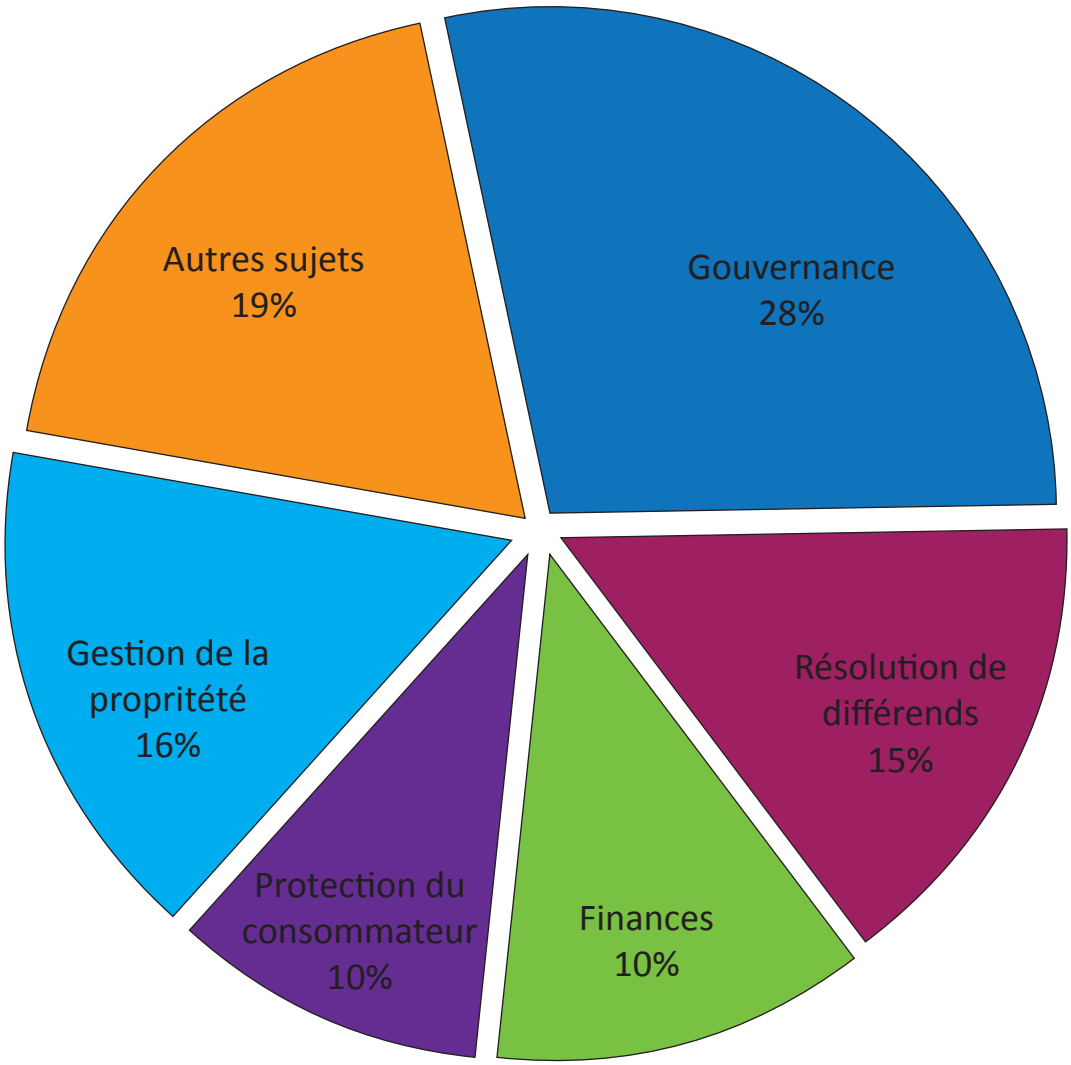
3. **Tables rondes des intervenants :** le Forum des politiques publiques a organisé et a animé une série de tables rondes de quatre journées à Toronto le 31 octobre et les 7, 14, et 21 novembre 2012 pour définir les principaux défis et explorer les solutions possibles. Les tables rondes ont réuni 25 intervenants qui, dans leur ensemble, ont pu offrir une opinion équilibrée et éclairée des enjeux et des solutions possibles. Les participants provenaient d'associations de propriétaires, de l'industrie du bâtiment, du secteur de la gestion de condominiums, de groupes de défenseurs du consommateur; s'y sont joint, ainsi que des experts en médiation du domaine juridique, financier et de l'ingénierie du secteur des condominiums. Avant les quatre tables rondes, le Forum a également mené des interviews téléphoniques auprès de 22 intervenants pour évaluer la portée des intérêts et les perspectives auxquelles fait face le milieu condominial. Comme dans le cas du panel consultatif des résidents, il a été demandé aux intervenants d'émettre leur point de vue collectif, au lieu de seulement celui d'une organisation particulière. Étant donné que le panel consultatif des résidents a été convoqué en même temps, les participants aux tables rondes des intervenants étaient tenus informés des discussions du panel consultatif des résidents.

4. **Soumissions du public sur les condominiums (ONCONDO) :** les Ontariennes et Ontariens ont été invités à envoyer des soumissions écrites et des commentaires au Ministère, soit en ligne ou par courrier régulier. Bien que ce forum reste actif tout au long du processus, afin que les soumissions soient incluses dans le présent rapport sur les résultats, les documents devaient être soumis au plus tard le 30 novembre 2012. L'illustration suivante résume les thèmes soulevés par ces soumissions : plus de 400 courriels et lettres ont été reçus, dont environ 180 soumissions officielles.

Considérées dans leur ensemble, les personnes et les organisations qui ont participé à l'Étape 1 constituent un éventail diversifié et très représentatif des opinions et des intérêts au sein de la collectivité. Le rapport sur les résultats offre une référence fiable et précise au sujet des enjeux auxquels est confronté le milieu condominial et de ses solutions proposées.

Thèmes abordés par les présentations ONCONDO

REMARQUE : Les présentations individuelles abordaient souvent plusieurs thèmes



MISE EN CONTEXTE

Objectifs

Le rapport sur les résultats couvre deux objectifs principaux. D'abord, il servira de point de départ à l'Étape 2 et donnera une orientation à leurs discussions. Ensuite, il fournira au milieu condominial un aperçu accessible des enjeux et des options abordés dans les quatre fils de discussion de l'Étape 1.

Nous espérons que le rapport suscitera d'autres réflexions et débats chez les propriétaires de condominiums, les locataires, les développeurs, les gestionnaires et même les Ontariennes et Ontariens qui pourraient désirer vivre dans un condominium, mais qui s'interrogent sur la vie en condominium. Le message principal est que la discussion n'est pas terminée et que tous sont invités à continuer leur participation.

Valeurs de la collectivité et vision collective émergente

Depuis l'entrée en vigueur de la loi actuelle en 2001, le secteur des condominiums a connu une croissance et un développement remarquables, particulièrement dans la région du Grand Toronto et dans d'autres centres urbains. Le nombre d'immeubles a multiplié, transformant le paysage.

L'exemple le plus frappant est la rangée de tours de verre le long du secteur riverain de Toronto, mais ce n'est certainement pas le seul. Les villes de la province hébergent des collectivités condominiales dont la croissance est rapide, composée de propriétés de toutes formes et de toutes tailles, incluant des immeubles-tours et des immeubles bas, des maisons en rangées, des conversions entrepôts et des immeubles se situant dans un éventail d'espaces industriel, commercial ou résidentiel.

Cette diversité des structures peut représenter une source de confusion. À l'extérieur du milieu condominial, les gens associent souvent les condominiums aux tours d'habitation. En fait, un condominium n'est pas du tout un type de structure, mais plutôt une forme de propriété qui peut inclure n'importe quel type d'habitation, passant d'un appartement dans une tour d'habitation ou dans un immeuble collectif en bande, aux habitations en rangée ou aux logements superposés en bande et aux habitations isolées ou jumelées. En tant que propriété immobilière, les condominiums possèdent deux caractéristiques distinctives:

- Les condominiums combinent la propriété privative des résidences individuelles (désignées comme « unités ») avec copropriété de la plupart ou de toutes les autres parties communes, tels les corridors, les entrées et les cours (communément appelés « parties communes »).
- Les complexes de condominiums sont des collectivités autonomes ayant leurs propres règles et règlements pour gérer leurs opérations et leurs affaires.

Ces deux caractéristiques prises ensemble définissent les condominiums comme une option de propriété unique. Elles sont également la source de nombreux enjeux présentés dans le présent rapport. Les incertitudes quant à la gestion des parties communes de l'immeuble représentent, par exemple, une source importante de tensions dans de nombreuses collectivités.

Mais si la copropriété et l'autogouvernance donnent lieu à certains enjeux difficiles, elles peuvent également générer des attentes positives à l'égard de la vie dans un condominium. Le panel consultatif des résidents offre un moyen particulièrement utile de les faire ressortir. Il est parvenu à une entente portant sur sept valeurs qui, selon ses membres, devrait permettre de moderniser la Loi :

- Bien-être
- Équité
- Membres de la collectivité et intervenants informés
- Réactivité
- Collectivités dynamiques
- Viabilité financière
- Communication efficace

Ces valeurs établissent des repères de base pour les améliorations que les propriétaires de condominiums attendent d'un processus d'examen. Elles fournissent également un plan d'action clair et convaincant pour des collectivités dans lesquelles les propriétaires veulent vivre. Les sept valeurs constituent une déclaration convaincante du genre de relations que les propriétaires s'attendent à avoir avec les conseils d'administration, les gestionnaires et les uns avec les autres. Elles décrivent une vision de l'avenir qui définit ce que les propriétaires trouvent de caractéristique et d'attrayant dans la vie en condominium – ce à quoi ils s'attendent de cette vie.

Bien que ces valeurs aient été définies par les propriétaires, elles ne sont pas uniques aux propriétaires. En dépit de leurs différences et des désaccords sur des questions spécifiques et leurs solutions, les quatre fils de discussion indiquent clairement qu'une entente remarquable existe chez les autres intervenants sur des valeurs très similaires et, par conséquent, sur la vision émergente de ce que le milieu condominial cherche à devenir.

Finalement, ces valeurs suggèrent que, si le processus d'examen vise à assurer que la Loi répond aux besoins futurs du milieu condominial, cela signifie qu'il faut fournir à la collectivité les outils dont elle a besoin pour bien définir sa vision et la réaliser.

Contrat collectif

Étant donné que l'achat d'un condominium signifie d'accepter une propriété partagée en grande partie, lorsque qu'un individu achète un condominium, il se joint également à la collectivité. Comme membre de cette dernière, il a des droits et des responsabilités, non seulement à l'égard de sa nouvelle résidence, mais également à l'égard de la collectivité et des parties communes. Par exemple, les propriétaires ont le droit d'élire les membres du conseil d'administration, mais ils ont également la responsabilité de contribuer aux frais mensuels pour l'entretien et la réparation des parties communes ainsi que pour l'exploitation de la corporation.

Un thème souvent abordé était que les propriétaires ne parviennent pas à saisir la nature exacte des droits et des responsabilités qui viennent avec l'achat d'un condo. Par exemple, si on leur demande, la plupart seraient certainement d'accord sur le fait qu'ils ont joint une collectivité. Par contre, lorsqu'il s'agit de participer à une AGA, ils considèrent leur participation davantage comme un type d'événement de la collectivité à laquelle ils sont libres de participer ou non, plutôt que d'une obligation.

Selon le point de vue des résidents, ils peuvent avoir de bonnes raisons pour ne pas y participer. Il peut s'agir de retraités migrateurs qui sont ailleurs pendant l'hiver ou de professionnels qui ont un horaire chargé. Pour ces gens, les condominiums ressemblent souvent à une solution sans tracas en matière de propriété et cela peut leur être présenté de la sorte. Ils peuvent dire que c'est la raison pour laquelle ils ont acheté un condominium.

Malheureusement, les choses ne sont pas aussi simples. Comme membre d'une collectivité, leurs responsabilités vont au-delà de payer simplement les frais mensuels. Qu'ils s'en rendent compte ou pas, le fait de se joindre à une collectivité condominiale exige l'engagement de « faire sa part » pour assurer ce que les panélistes appellent le bien-être de la collectivité. On parle ici de plus qu'une réparation ou d'un remplacement de ses biens. Selon le panel, cela signifie « protéger et améliorer la santé, la sécurité, la sûreté et l'accessibilité » de la collectivité. Comme le font remarquer les panélistes dans le rapport sommaire :

> « Les acheteurs ne comprennent pas toujours qu'ils n'achètent pas seulement un appartement, mais qu'ils s'engagent dans une entreprise collective. Les résidents et les intervenants du milieu **condominial ne sont pas suffisamment conscients que ce sont les bonnes relations qui mènent au bon fonctionnement des condominiums. »**

Nous pouvons qualifier ces obligations de « collectives ». Un exemple serait d'assister aux AGAS. Il s'agit du **contrat collectif**.

L'approche « exécution de la loi » par rapport à l'approche « développement de la conscience collective »

La *Loi sur les condominiums* constitue une « loi-cadre », ce qui signifie qu'elle définit les paramètres selon lesquels les sociétés autonomes peuvent créer des règlements administratifs et des règles pour façonner leur collectivité.

Le caractère « administratif » de la Loi est aussi souligné par le fait que la conformité avec elle et les règlements administratifs qui en découlent ne sont pas « réglementés » par le gouvernement provincial de la même façon que, par exemple, l'imposition. Comme collectivités autogouvernées, on s'attend à ce que les sociétés de condominiums gouvernent leurs propres membres dans le cadre établi par la Loi.

Cette situation administrative de la Loi a fait l'objet de nombreuses discussions. Lors des quatre volets, certains participants — principalement des propriétaires — ont considéré cela comme le talon d'Achille de la Loi. Un participant aux séances d'information publique du Ministère a résumé la façon dont plusieurs d'entre eux se sentent, affirmant que le véritable problème relié à la Loi est qu'elle n'a pas de « mordant ».

Dans cette optique, de nombreux enjeux relatifs aux condominiums découlent de la non-conformité avec la Loi (ou avec un règlement administratif d'un condominium et d'autres documents de gouvernance), qui peut impliquer des directeurs, des gestionnaires ou d'autres propriétaires. Étant donné que les propriétaires ressentent qu'ils ne disposent pas d'instruments fiables ou rentables pour contrôler de tels comportements, ils considèrent qu'ils disposent de peu pour assurer la conformité. Si la Loi était soutenue par un mécanisme d'exécution réel, concluent-ils, les coupables pourraient être obligés à se plier et bon nombre de ces enjeux seraient rapidement résolus. De ce fait, le rapport sommaire d'ONCONDO portant sur les soumissions envoyées par courrier électronique ou posté à la ministre tient compte du fait que « le manque d'exécution de la Loi à les cas évidents de non-conformité était… mentionné dans bon nombre de soumissions. » Nous proposons de nommer l'approche de donner du « mordant » à la Loi pour résoudre la non-conformité **l'exécution de la loi**.

Certains participants ont défendu une vision différente. Lors des tables rondes des intervenants, quelques participants se sont interrogés sur la métaphore du « mordant ». Pour eux, cette approche suggère qu'il y ait une solution universelle — l'exécution de la loi — alors que l'enjeu est en fait complexe et diversifié. À leur avis, bien que des valeurs telles que la collectivité et le bien-être exigent la conformité, il y a d'autres façons d'y arriver. Cela dépendra beaucoup des circonstances.

Par exemple, un participant de la table ronde a estimé que la moitié des problèmes dans le milieu condominial commencent par des désaccords au sujet de l'argent. Ainsi, une relation tendue entre un propriétaire et le conseil d'administration pourrait commencer par une augmentation des frais mensuels, que le propriétaire juge inéquitable et à laquelle qu'il/elle s'oppose.

Selon le participant, si un fonds de réserve (alimenté par les propriétaires dans le cadre de leurs contributions collectives aux réparations importantes et au remplacement de parties communes et de biens du condominium) avait été mis en place, peut-être, le problème ne se serait jamais produit. Ou encore, si quelqu'un avait été en mesure d'expliquer la situation au propriétaire, il ou elle aurait compris et peut-être le désaccord à ce sujet aurait pris fin.

Si un important défi de la réforme de la Loi est de promouvoir la conformité (et ainsi consolider la collectivité et le bien-être), cette situation suggère un certain nombre de principes importants qui pourraient orienter la réforme :

- **Les gros problèmes commencent souvent par des bagatelles**. Ce qui commence comme un simple malentendu peut se transformer en une spirale descendante de frustration, de colère et de méfiance.

- **L'exécution de la loi est une réaction au fait que quelque chose a déjà mal tourné**. Une meilleure façon de promouvoir la conformité consiste à prévenir la naissance de malentendus et de conflits. Une bonne planification, la gestion des conflits et l'éducation pourraient jouer un rôle important à cet égard, à condition qu'il ait des moyens efficaces de les mettre en vigueur au sein d'une collectivité.

- **De bons outils pour l'application de la loi sont nécessaires,** mais ils doivent être utilisés avec parcimonie. Une utilisation excessive crée des divisions, de l'incertitude, de la colère et du ressentiment au sein de la collectivité.

- **Les spirales peuvent être autant descendantes qu'ascendantes**. La combinaison exacte de valeurs, de règles, d'outils, de direction et de bonne volonté peut déclencher une spirale ascendante, ce qui permettra d'accroître la cohésion, la confiance, l'esprit de collectivité et le bien-être.

Selon les participants qui ont proposé ces principes, un défi majeur de la réforme est d'examiner comment ils peuvent être mis en pratique au sein du milieu condominial. Une meilleure conformité sera favorisée tout d'abord par l'effort de neutraliser les conflits à la source. Nommons cela l'approche de développement de la conscience collective. La plupart des participants aux tables rondes des intervenants l'ont considérée comme une meilleure option pour la réforme de la Loi que la démarche de l'exécution de la Loi.

Le résumé du panel consultatif des résidents tire une conclusion semblable dans la section « Se doter de collectivités plus solides » (Building Stronger Communities) :

> **…les panélistes offrent un message qui n'a pas été souligné dans de nombreuses autres discussions concernant les condominiums en Ontario – l'importance du « capital social »… Lorsque les gens connaissent les uns les autres dans leur immeuble, cela peut aider à augmenter la participation, à disperser et à résoudre les conflits, à diffuser des renseignements et à découvrir des solutions créatives. Ils ne veulent pas que le gouvernement s'ingère en réglementant les réunions de salon et les activités sociales, mais ils désirent s'assurer que les décideurs et les autres intervenants sont à l'écoute, et que ceux qui cherchent à créer un « capital social » dans leurs immeubles soient encouragés et soutenus.**

Le consensus se dégageant de l'Étape 1 est que le véritable défi du processus d'examen est de fournir les outils et l'appui nécessaires pour mettre en pratique la démarche collective en consolidant la transparence et l'obligation de rendre compte de la part du conseil d'administration, en assurant une meilleure gestion de la part des gestionnaires et en incitant une participation plus importante de la part des propriétaires. Tous ces points seront abordés dans les sections suivantes.

ENJEUX ET SOLUTIONS

Les enjeux et les solutions soulevés dans les quatre fils de discussion peuvent être répartis en six catégories : gouvernance, résolution de conflits, gestion financière, protection des consommateurs, qualification des gestionnaires de condominiums et enjeux indépendants de la *Loi sur les condominiums*.

Gouvernance

Directeurs inexpérimentés

Les enjeux

Les sociétés de condominium sont des collectivités autogouvernées. Les propriétaires d'unités élisent leur propre « gouvernement » — le conseil d'administration — qui est responsable des affaires de la collectivité et qui prend des décisions en son nom. Agir à titre d'administrateur est un rôle stimulant. Cela suppose de prendre des décisions pour une panoplie de questions complexes, comme la planification financière, l'entretien de la propriété, les déclarations de sinistre et la passation de marchés. Cela suppose également de communiquer avec les membres de la collectivité et de leur rendre compte.

Étant donné que les propriétaires de condo proviennent de tous les milieux, un grand nombre d'administrateurs n'ont peu ou aucune expérience antérieure en matière de conseil d'administration ou en ce qui touche les enjeux que le conseil doit traiter. Cela constitue un risque pour les propriétaires. Cette situation peut conduire à de mauvaises décisions quant aux réparations, investissements ou souscriptions d'assurance. Cela peut rendre un directeur vulnérable envers les gestionnaires, les avocats, les entrepreneurs ou même d'autres directeurs qui sont plus expérimentés et qui peuvent essayer de tirer parti de son inexpérience.

Ce que nous avons entendu

- Dans les quatre fils de discussion, les participants ont exprimé leurs inquiétudes vis-à-vis du manque d'expérience et de formation des administrateurs, surtout de ceux qui occupent ce genre de poste pour la première fois. Ils ont échangé sur la façon de faire en sorte que ces derniers soient mieux préparés pour remplir leur rôle.

- L'option la plus récurrente et la plus étudiée a été celle de la formation obligatoire.

- Les participants aux quatre fils de discussion ont exprimé leur ferme appui à de nouveaux outils et à de nouvelles opportunités, afin de garantir que les administrateurs soient mieux préparés et qu'ils s'acquittent de leurs fonctions efficacement.

Solutions proposées

- Établir des critères plus appropriés pour être admis au conseil d'administration.

- Le administrateurs occupant le poste d'administrateur pour la première fois devraient être tenus de suivre au moins une formation, afin de s'assurer d'avoir une bonne connaissance des procédures du conseil. Cette formation pourrait inclure une discussion sur les droits et les responsabilités, l'éthique et les conflits d'intérêts.

- Les frais de formation doivent être pris en charge par les entreprises.

- Élaborer un code de déontologie pour les membres du conseil d'administration.

- Élaborer un document clair sur les rôles et responsabilités.

- Offrir des cours spécialisés, en plus d'un programme plus général.

- Fournir des opportunités de formation en ligne aux administrateurs.

- Exiger des conseils qu'ils suivent des procédures standardisées lors des réunions.

- Prendre des dispositions pour qu'un expert financier payé assiste aux réunions mensuelles du conseil, afin de fournir un niveau de contrôle supplémentaire pour les gestionnaires des condos. .

Considérations

Des préoccupations ont été exprimées, aussi bien lors des tables rondes des intervenants que dans des soumissions à ONCONDO, par rapport au fait que le durcissement des critères pour devenir administrateur pourrait décourager les propriétaires qui souhaitent se porter candidats aux postes du conseil. Par contre, l'obligation des formations obligatoires a été appuyée, surtout lors des tables rondes des intervenants. La vraie question qui, selon eux, est toujours en attente de réponse est le nombre de formations qu'il est raisonnable d'exiger.

Abus de pouvoir

L'enjeu

La mauvaise gouvernance n'est pas seulement un produit de l'inexpérience. Au cours des Séances d'information publiques du ministre, plusieurs participants ont raconté des histoires sur les abus de pouvoir des conseils. Il y a eu des accusations de harcèlement moral, de favoritisme et de pots-de-vin. Il est difficile d'évaluer l'ampleur de ces problèmes, mais tous les intervenants de la collectivité se sont accordés pour dire qu'ils existent et que des solutions doivent y être trouvées.

Ce que nous avons entendu

Selon de nombreux propriétaires, la solution sera ce que nous avons précédemment appelé mesures d'exécution : Le gouvernement devrait donner du « mordant » à la loi, afin de garantir son respect. Au cours des tables rondes des intervenants, la question a été longuement abordée et de nombreux participants se sont dits favorables à l'approche du renforcement des capacités communautaires.

Plus particulièrement, ces participants ont fait valoir que, quoi qu'on entende par « mordant », il n'y a pas de solution passe-partout. Par exemple, les pots-de-vin, la fraude et les détournements de fonds sont déjà sanctionnés par le Code criminel. La Loi sur les condominiums n'est pas un véhicule approprié pour enrayer de telles transgressions. De même, les problèmes comme la discrimination relèvent du Code des droits de la personne.

Ils ne prétendent PAS que la Loi sur les condominiums n'a aucun rôle à jouer dans la prévention des crimes ou des discriminations. Loin de là! Mais, sur ce point, la façon dont ils peuvent le mieux contribuer à mettre fin à de telles pratiques est de proposer des réformes qui, prises ensemble, rendront les abus de pouvoir plus difficiles à perpétrer au sein de la collectivité du condo. Comme nous le verrons ci-dessous, une meilleure formation des gestionnaires et des mesures plus efficaces pour résoudre les différends sont des éléments clés de la solution, au même titre qu'une meilleure gouvernance du conseil. Les participants à tous les quatre fils de discussion avaient beaucoup à dire sur les types de solutions qui, selon eux, pourraient conduire à ce résultat.

Solutions proposées

- **TRANSPARENCE ET OBLIGATION DE RENDRE COMPTE** : La transparence et la obligation de rendre compte étaient des points prioritaires pour presque tout le monde. L'accès aux documents était au centre de cette discussion. Les propriétaires se sont plaints du fait qu'ils ont du mal à entrer en possession de documents clés comme les comptes rendus des réunions. Il va sans dire que cela ne devrait pas être le cas. Des mesures doivent donc être prises pour s'assurer que les gens puissent facilement accéder à ces documents chaque fois qu'ils en ont besoin. Il a été proposé, avec l'approbation de beaucoup, que les entreprises créent un site protégé par un mot de passe, sur lequel tous ces documents seraient publiés en temps opportun, mais il a été remarqué que cela pourrait s'avérer difficile pour certaines entreprises. Il a également été suggéré que ces documents ou leurs copies résumées soient affichés dans les espaces communs ou qu'ils soient distribués aux propriétaires.

- **UN SYSTÈME EFFICACE DE PÉNALITÉS POUR NON-RESPECT :** afin de garantir l'accessibilité des documents, une deuxième option propose que des pénalités significatives soient imposées, notamment des amendes personnelles, à l'encontre des membres du conseil ou des gestionnaires qui ne répondent pas aux demandes d'accès aux documents. Toutefois, il a aussi été mentionné que des demandes d'accès non justifiées à un nombre important de documents pourraient facilement consommer tout le temps des gestionnaires. Un compromis pourrait être trouvé en établissant un formulaire et un barème des coûts standardisés pour de telles demandes, ou alors des frais qui ne s'appliqueraient qu'au-delà d'un certain seuil.

- **AMENDES POUR RENFORCER L' OBLIGATION DE RENDRE COMPTE :** au cours des tables rondes des intervenants, les participants ont également suggéré la possibilité que la Loi autorise l'imposition d'amendes, comme garantie supplémentaire de l'obligation de rendre des comptes. Ces amendes peuvent être imposées soit : (a) par le conseil contre un propriétaire en violation; ou (b) contre des administrateurs qui manquent à leurs devoirs.

- **PROCURATIONS :** si un propriétaire ne peut pas assister à une réunion de condo, il peut remplir un formulaire dans lequel il nomme quelqu'un pour le représenter. Des représentants peuvent être désignés : (1) pour aider à atteindre le quorum au cours de la réunion; et (2) pour voter, au nom du propriétaire, lors d'une élection. L'utilisation abusive des procurations a fait l'objet de plusieurs discussions. Les participants ont appelé à une amélioration du système et à l'introduction d'un formulaire de procuration obligatoire et standardisé, afin de réduire, à travers une définition claire du rôle assigné au représentant, les possibilités de manipulation.

- **DEMANDES DE CONVOCATION D'UNE ASSEMBLÉE :** les demandes de convocation d'une assemblée sont au cœur l'obligation de rendre compte. Si 15 % des propriétaires signent un formulaire demandant la tenue d'une réunion destinée à aborder certains problèmes, le conseil doit approuver la demande. C'est une façon d'obliger les conseils à rendre des comptes, quand les propriétaires ont l'impression qu'ils abusent de leur position ou qu'ils éludent certaines questions. Compte tenu du nombre élevé de locataires de certains condos, ainsi que du degré de désengagement des propriétaires (voir la section suivante), certains participants estiment que les 15 % de signatures devraient être ramenés à 10 %, d'autres ne sont pas d'accord. Ils soutiennent que les conseils ont besoin d'une certaine protection lorsqu'ils prennent des décisions difficiles. Pour eux, 15 % c'est déjà un pourcentage de propriétaires assez faible, et abaisser cette exigence à 10 % ne ferait qu'encourager les abus des propriétaires mécontents.

- **EXTRAITS DU CASIER JUDICIAIRE :** certains participants proposent que les candidats pour un siège au conseil et au poste de gestionnaire fournissent un extrait du casier judiciaire, afin de s'assurer que les candidats n'ont pas d'antécédents criminels qui pourraient les disqualifier.

Considérations

Les participants aux tables rondes des intervenants ont convenu que, en cas de succès de l'approche du renforcement des capacités communautaires, des changements seraient nécessaires sur un certain nombre de fronts et que le processus d'examen devrait chercher à déterminer comment ces changements pourraient contribuer aux objectifs généraux dans divers domaines : plus de transparence, de reddition de comptes et de réactivité dans la gouvernance de l'entreprise.

Désengagement des propriétaires

L'enjeu

Les sections précédentes ont discuté de la nécessité d'avoir de bonnes règles, de bons outils et de bons administrateurs, mais pour garantir la bonne gouvernance, il faut autre chose. Il faut de bons propriétaires. Au minimum, les bons propriétaires sont ceux qui s'acquittent de leurs responsabilités de base vis-à-vis de la collectivité, qui assistent aux assemblées générales annuelles et qui prennent part aux discussions sur les problèmes, qui participent aux élections, que ce soit en tant qu'électeur ou en tant que candidat au poste de membre du conseil. Tel que mentionné dans le Résumé des résidents, « les propriétaires doivent être prêts dès le départ à jouer des rôles productifs dans leurs condominiums ». Nous l'avons précédemment appelé « contrat collectif ».

Pour ce qui est de la participation, il y a des signes inquiétants qui montrent que loin de s'acquitter de ce devoir, les propriétaires sont plutôt en train de se désengager. Par exemple, de moins en moins de propriétaires assistent aux AGA et aux autres réunions. Par conséquent, de nombreux condos éprouvent de sérieuses difficultés même pour atteindre le quorum - le nombre minimum de participants requis pour tenir une réunion officielle -, sans parler du manque de nouveaux candidats pour occuper les postes du conseil.

Ce que nous avons entendu

Les participants ont fait plusieurs suggestions pour expliquer cette tendance :

- **MAUVAISE COMPRÉHENSION DU CONTRAT COLLECTIF :** beaucoup de propriétaires ne comprennent pas vraiment que lorsqu'ils achètent un condo, ils entrent dans une collectivité où les membres ont des droits et des responsabilités : le contrat collectif. Pour eux, le condo est un moyen d'échapper aux responsabilités qu'on a en tant que propriétaire d'une maison.

- **INVESTISSEURS :** d'autres suggèrent que cette tendance est liée à une explosion d'investisseurs. En effet, de nombreux investisseurs ne résident pas dans le bâtiment, la ville ou même le pays où est située leur propriété, et donc ils ne participent pas aux réunions de condos. En plus, les investisseurs ont tendance à avoir une vision de la collectivité qui est différente de celle qu'ont les propriétaires résidents ou même les locataires. La propriété n'est pas leur foyer, c'est un simple investissement.

- **LOCATAIRES :** là où il y a des investisseurs, il y a généralement des locataires, ce qui rend le problème encore plus complexe. Les locataires n'ont pas le même statut ou les mêmes droits que les propriétaires. Ces différences ne sont pas toujours claires ou bien comprises. Dans les collectivités où les locataires sont majoritaires, les conseils peuvent éprouver d'énormes difficultés lorsqu'il faut réunir suffisamment de

personnes pour une AGA ou trouver des candidats aux élections. L'existence de différents types de condos (usage mixte/installations communes /progressif) rend l'équation encore plus compliquée.

- **UNE SPIRALE DESCENDANTE :** pour finir, une spirale descendante peut se former lorsque les propriétaires se sentent frustrés par le désintérêt des autres et lorsqu'ils décident de se retirer eux aussi, renforçant ainsi la tendance vers le désengagement, le manque d'obligation de rendre compte et l'atmosphère de gouvernance tendue.

Solutions proposées

Un certain nombre de mesures ont été proposées afin de faire face au désengagement des propriétaires. Si ces actions sont associées aux autres réformes qui apparaissent dans le présent rapport, cela devrait permettre de réaliser des progrès significatifs sur cette question :

- **RÉDIGER UNE DÉCLARATION DES DROITS ET DES RESPONSABILITÉS :** il a été proposé de rédiger une déclaration (les noms proposés incluent : « Charte », « Code » ou « Déclaration ») des droits et responsabilités des propriétaires. De nombreux propriétaires en ont une idée assez limitée. Une déclaration d'une page, rédigée de façon claire, pourrait être affichée dans une aire commune facilement accessible (tel qu'un hall), à la vue de tous. Elle pourrait aussi apparaitre en première place dans les documents d'achat. Elle permettrait de définir les droits et responsabilités les plus importants et servirait d'exposé succinct de ce qui est raisonnable/déraisonnable. Bien qu'une telle déclaration ne puisse pas être exécutée comme telle, ce serait tout de même un document hautement symbolique, un puissant outil éducatif.

- **DONNER DAVANTAGE LA PAROLE AUX PROPRIÉTAIRES** : les propriétaires disent souvent qu'ils n'assistent pas aux réunions parce qu'ils n'ont aucun contrôle sur les décisions qui sont prises et qui les affectent. L'ordre du jour est fixé par le conseil et les propriétaires n'en sont informés que très peu de temps à l'avance. S'il arrive donc qu'il y ait des problèmes qu'ils souhaitent voir abordés, ils seront à la merci du conseil. Si les propriétaires doivent être impliqués, leur participation doit être significative. Beaucoup ont proposé que les conseils convoquent les propriétaires plus tôt et qu'ils leur permettent davantage de contribuer à l'établissement de l'ordre du jour.

- **ENCOURAGER UNE BONNE CULTURE DE GOUVERNANCE :** lors d'une des tables rondes des intervenants, il y a eu un échange intéressant sur la culture de gouvernance des condos. Supposons que le chien d'un propriétaire dépasse légèrement le poids maximal autorisé par les règles. Le conseil doit-il faire une exception ou interdire l'animal? Un participant a fait état d'un cas similaire qui s'est résolu devant les tribunaux. Le juge estima que certains propriétaires, ayant fait des changements non autorisés aux aires communes, avaient enfreint la loi. Mais il ajouta que les sociétés de condos sont également des collectivités et que le conseil a le devoir de préserver cet esprit. Parfois, cela passe par des compromis, de la bonne volonté et des exceptions, plutôt que par le strict respect des règles. Bien que la société ait obtenu gain de cause, le juge refusa que lui soit remboursée la totalité des frais de justice par le propriétaire. Pour ce participant, cette affaire renferme une leçon très importante et opportune pour les conseils de condos : la bonne gouvernance ce n'est pas seulement l'élaboration de règles. C'est aussi, et avant tout, le fait de travailler pour réaliser les aspirations des membres de la collectivité. Dans ce cas, les sept principales valeurs proposées par le comité des résidents pourraient être un guide précieux pour les administrateurs qui se posent des questions sur leur rôle dans la collectivité.

- **FAVORISER LE RENFORCEMENT DES RELATIONS SOCIALES :** le comité des résidents a souligné le rôle important que le capital social joue dans le bon fonctionnement des condos. Leurs commentaires indiquent que lorsque les gens se connaissent dans un immeuble, cela aide à stimuler la participation, à désamorcer et à résoudre les conflits, à diffuser les informations et à trouver des solutions créatives. Même s'ils ne souhaitent pas que le conseil s'immisce dans ces relations, ils estiment tout de même que ce dernier pourrait soutenir les outils qui permettent d'atteindre cet objectif.

- **ASSURER UNE COMMUNICATION EFFICACE :** dans l'une de ses recommandations, le comité des résidents note que les AGA ne permettent pas d'assurer une communication efficace entre propriétaires et administrateurs. Ils font plusieurs suggestions sur la façon d'améliorer les communications et garantir que les propriétaires soient non seulement informés, mais qu'ils s'impliquent également :

- La Loi devrait mettre l'accent sur la nécessité d'établir une communication efficace et ouverte.
- Toutes les sociétés de condos devraient être tenues d'établir et de maintenir des stratégies de communication ouvertes, transparentes, fréquentes et opportunes.
- En prenant en compte la taille et la composition de la collectivité, chaque société devrait utiliser une variété de plates-formes et d'outils pour communiquer efficacement avec les différents propriétaires.
- Les sociétés devraient mettre en place un bureau indépendant ou désigner un bénévole qui sera chargé de transmettre les préoccupations des résidents (qu'elles soient anonymes ou signées) au conseil.

- **PROMOUVOIR LE BON MESSAGE :** que ce soit au sein du comité des résidents ou au cours des tables rondes des intervenants, les participants ont fait valoir que les stratégies marketing de certains développeurs contribuent à aggraver le problème du désengagement. En effet, les développeurs ont l'habitude de décrire la vie de condo comme étant facile, sans souci et sans responsabilités. Selon une participante, ces publicités sont non seulement mensongères, mais aussi nuisibles. Les associations de développeurs, continue-t-elle, devraient encourager leurs membres à adopter une approche responsable lorsqu'ils font la promotion de leurs produits.

Considérations

Il est fort probable que tous les facteurs mentionnés dans la section *Ce que nous avons entendu* contribuent au désengagement des propriétaires. Pourtant, il n'existe pas de solution unique. Inverser cette tendance prendra du temps, des efforts et une série d'initiatives, y compris, peut-être, celles qui ont été énumérées ci-dessus.

Résolution des différends

Amélioration de la résolution des différends

L'enjeu

Dans les collectivités de condos, les malentendus et la désinformation sont des sources importantes de tensions et de conflits. Plus spécifiquement, de nombreux différends sont causés par une mauvaise interprétation des rôles, droits ou responsabilités. Ces mauvaises interprétations ne sont pas uniquement le fait des propriétaires. Les administrateurs et les gestionnaires en sont également coupables. Les participants à touts les quatre fils de discussion ont souligné qu'il serait possible de résoudre les différends plus rapidement si une personne fiable était là pour conseiller les parties sur la Loi ou pour les aider à comprendre le règlement de l'immeuble. En fait, l'éducation est l'un des outils les plus prometteurs de la boîte à outils des réformes. Cela se reflète d'ailleurs dans plusieurs des propositions qui ont été faites sur les cinq problèmes soulevés. Le comité des résidents cite le fait d'avoir des membres de collectivité et des intervenants bien informés parmi ses sept valeurs clés, expliquant son point de vue comme suit :

> **Les membres des collectivités et les intervenants (y compris les résidents, les membres du conseil d'administration, les avocats, les agents immobiliers et les gestionnaires de condos) devraient, de façon active et constante, chercher à acquérir les connaissances et à développer les compétences dont ils ont besoin pour s'acquitter efficacement de leurs rôles respectifs..., pour être des membres actifs et bien informés et pour protéger et améliorer la qualité de vie dans les condominiums.**

Si la résolution des différends est au centre des problèmes que les condos cherchent à résoudre, l'éducation est au centre du règlement de ces différends.

Toutefois, tous les différends ne sont pas dus à des malentendus. De réels désaccords existent. Lorsqu'ils surviennent, la Loi suggère de recourir à la médiation et à l'arbitrage pour les résoudre. Elle définit également les paramètres du processus. Malheureusement, il est largement admis que, dans sa forme actuelle, le système ne fonctionne pas bien. Ces processus sont souvent lents et coûteux (par exemple, les frais juridiques), et n'offrent aucune garantie de remboursement des dépenses même lorsqu'ils aboutissent sur une décision favorable.

Ce que nous avons entendu

Le sujet de la résolution des différends est revenu assez souvent au cours des quatre discussions. Les échanges ont été passionnés et sincères. Plusieurs options ont été proposées pour améliorer le système.

- De nombreux participants ont estimé que la médiation et l'arbitrage, dans leur forme actuelle, contribuent autant à l'aggravation des conflits qu'à leur résolution. Les propriétaires surtout ne sont pas satisfaits du système. Le comité des résidents demande que des mesures soient prises pour résoudre ce que ses membres considèrent comme « un déséquilibre de pouvoir entre les propriétaires et les conseils d'administration ». De la même façon, de nombreux participants aux séances d'information publique du ministre ont fait remarquer que, dans un litige entre un propriétaire et le conseil, le processus favorise clairement le conseil. Voici ce qu'ils disent pour justifier leur point de vue :
    - Les conseils d'administration contrôlent l'accès aux documents clés, ce qui ne permet pas souvent aux propriétaires d'avoir accès aux documents dont ils ont besoin pour appuyer leurs arguments.
    - Les gestionnaires rendent compte au conseil d'administration, ce qui signifie que le gestionnaire peut donner l'impression de favoriser ou en effet favoriser le point de vue du conseil dans un litige.
    - Les conseils sont protégés par les statuts et par l'assurance responsabilité des administrateurs.
    - Les conseils ont accès aux ressources financières du condo ainsi qu'aux services de l'avocat de l'entreprise, tandis que les propriétaires qui souhaitent leur tenir tête voient leurs frais juridiques s'élever lorsqu'une procédure s'éternise.
- Au cours des tables rondes des intervenants, cette discussion est allée encore plus loin. Les participants ont fini par convenir qu'il n'y a pas de solution universelle pour régler les différends. À problèmes différents, disent-ils, outils différents. À la fin, il a été mis sur pied un modèle dans lequel les différents problèmes et outils apparaissent sous la forme d'un continuum, des moins complexes aux plus difficiles. Ce modèle divise le règlement des différends en quatre étapes fondamentales :

Solutions proposées

I. INFORMATION

- **ACCÈS À L'INFORMATION :** la première étape du continuum c'est l'accès à l'information. Elle inclut des outils qui offrent aux propriétaires, gestionnaires et administrateurs des informations rapides, fiables, gratuites (ou à très faible coût) sur la Loi, les règles inhabituelles ou complexes et sur d'autres sujets pertinents. Le principal outil à travers lequel ce service pourra être offert est probablement un site web (et peut être aussi un numéro 1-800) qui permettrait d'accéder à un expert capable de répondre aux questions, un peu comme sur les lignes d'assistance technique pour ordinateurs et logiciels. Les participants estiment que de nombreux problèmes pourraient être rapidement résolus si un tel service était disponible et si les membres de la collectivité savaient comment y accéder. Comme cela apparait dans le rapport du comité des résidents : « Nous nous sommes rendu compte qu'il existait déjà des moyens de résoudre certains de nos problèmes, mais nous ne savions pas où aller pour obtenir la bonne information ».

II. CONSEILS

- **AGENT CHARGÉ DU RÈGLEMENT DES LITIGES/ OMBUDSMAN :** malheureusement, le fait d'avoir accès à des informations fiables n'est pas toujours suffisant. De nombreux conflits portent sur de réelles différences d'opinions sur les responsabilités ou sur les règles.

Lorsque tel est le cas, une évaluation plus nuancée de l'affaire peut être nécessaire. Pour offrir cette évaluation, certains participants ont demandé la création d'un poste d'agent chargé du règlement des litiges ou d'ombudsman.

L'agent chargé du règlement des litiges ne sera pas un médiateur en tant que tel, mais un analyste capable d'examiner les circonstances d'une l'affaire et d'offrir une évaluation rapide, neutre, approfondie et peu coûteuse. Cette évaluation n'est ni obligatoire ni définitive, mais sert uniquement de conseil d'expert. Les avocats ne seraient pas directement impliqués et le recours à leurs services serait déconseillé.

Les participants espèrent ainsi que le l'agent sera en mesure d'apporter des solutions rapides à de nombreux problèmes. Toutefois, si l'une ou l'autre des parties juge l'avis de l'agent insatisfaisant, ce dernier peut les conseiller sur l'étape suivante. Par exemple, l'agent peut proposer une médiation, mais si cette dernière n'a que peu de chances de réussite, il peut conseiller aux parties de passer directement à l'arbitrage, c'est à dire à une décision qui sera rendue par une personne ayant le pouvoir de rendre de telles décisions, à l'instar d'un juge ou d'un arbitre.

Les participants n'ont pas réussi à se mettre d'accord si un agent devrait être en mesure d'imposer une médiation aux parties. Certains font valoir que, dans le cas où l'une des parties est prête à en assumer les conséquences, les procédures judiciaires ne doivent pas être exclues. En tout état de cause, disent-ils, une médiation n'aura que très peu de chances de réussite si les deux parties n'y participent pas ne manière volontaire. D'autres craignent que cela ne permette aux conseils de prendre le dessus sur les propriétaires, puisque les conseils pourraient être tentés de passer directement à une action en justice, sachant que la plupart des propriétaires n'ont pas suffisamment de moyens pour s'engager dans une lutte longue et coûteuse.

Bien que l'idée de l'agent ait bénéficié d'un appui considérable lors des tables rondes des intervenants, un certain nombre de questions sont restées sans réponse :

- Comment l'agent sera-t-il choisi?
- Si l'une des parties demande un avis, l'autre est-elle obligée de participer?
- En vertu de quel pouvoir l'agent travaillera-t-il?
- L'agent devra-t-il disposer d'une autorisation?
- Comment ce service sera-t-il financé? Devrait-il être payant - autant pour soutenir la mesure que pour décourager des sollicitations superficielles?
- L'agent pourrait-il obliger les parties à recourir à la médiation avant de passer aux tribunaux?

III. MÉDIATION

- **MÉDIATION :** la troisième méthode de règlement des différends c'est la médiation. Ici, un professionnel aide les parties à résoudre leurs désaccords, afin de parvenir à une solution acceptable aux yeux de tous. Comme nous l'avons déjà noté, de nombreux propriétaires estiment que le système actuel favorise le conseil, aussi bien dans le domaine de la médiation que dans celui de l'arbitrage. D'autres participants ont également approuvé ce point de vue, par voie électronique ou lors des tables rondes des intervenants, et ont demandé que des mesures soient prises pour corriger ce déséquilibre.

  Dans le même temps, des participants issus de toute la collectivité ont reconnu, avec enthousiasme, l'importance de la médiation, lorsqu'elle est correctement exécutée. Les experts font valoir qu'une bonne médiation peut aider à trouver un terrain d'entente, même lorsque les positions sont particulièrement tranchées. Beaucoup ont approuvé une refonte du système, afin de soutenir une utilisation plus efficace des bonnes pratiques de médiation. Un certain nombre de suggestions ont été faites pour y parvenir, notamment :

  - Enseigner aux administrateurs et aux gestionnaires les principes d'une bonne médiation, y compris les questions relatives à la vie privée et à la divulgation des informations.

- Maintenir une liste de médiateurs qualifiés auxquels les condos peuvent faire appel.
- Trouver des moyens pour atténuer les coûts des médiations, tel qu'un fonds destiné à soutenir les médiations.
- Intervenir le plus tôt possible.
- Veiller à ce que la procédure soit aussi rapide que possible.

La question de savoir si la médiation devrait être obligatoire n'a pas été résolue.

IV. DECISION JUDICIAIRE

Le quatrième et dernier moyen de règlement des différends est la décision judiciaire. Comme le terme l'indique, il y a décision judiciaire lorsqu'une personne étrangère au différend reçoit le pouvoir de rendre une décision sur ce litige et d'imposer une solution aux parties. Pour ce qui est de ce type de règlement de litiges, au moins trois outils différents ont été proposés et débattus au cours des échanges :

- **ARBITRAGE :** il s'agit d'une technique de résolution de litiges à travers laquelle les parties acceptent de soumettre leur problème à une tierce personne, généralement un professionnel, qui devra examiner l'affaire et rendre une décision. Les parties conviennent à l'avance d'accepter la décision. Au cours des réunions, il n'y a pas eu de consensus clair si l'arbitrage des litiges de condos devait être volontaire ou obligatoire, les deux options étant possibles.

- **TRIBUNAUX :** l'autre option sont les tribunaux. Plusieurs propriétaires et soumissions publiques ont soutenu ce mécanisme. Certains ont cité la Commission de la location immobilière de l'Ontario comme possible modèle. Dans cette approche, si un bailleur et un locataire n'arrivent pas à résoudre leur litige, ils peuvent s'en remettre à la Commission. Une audience aura alors lieu pour discuter du problème. Lors de cette audience, un membre de la Commission rendra une décision sur la l'affaire en s'appuyant sur les éléments présentés par le propriétaire et par le locataire. Le gouvernement de la Colombie-Britannique a adopté une loi, mais n'a pas encore mis en place un tribunal basé sur ce modèle qui devrait être opérationnel en ligne et qui devrait être moins coûteux qu'une médiation. Un fonctionnaire du gouvernement de la C.-B. a d'ailleurs été invité à venir présenter ce nouveau système au comité des résidents. Le comité recommande que le ministère des Services aux consommateurs explore le modèle de tribunal proposé en C.-B. et d'autres meilleures pratiques en matière de règlement des différends et qu'il applique ensuite une approche similaire en Ontario.

- **ACTION EN JUSTICE :** la dernière option c'est, bien sûr, une action en justice. Dans ce cas, l'une des parties doit déposer une plainte contre l'autre devant un tribunal, et un juge se chargera ensuite de trancher le litige. De nombreux participants ont estimé que ce mécanisme devrait être une option de dernier recours.

Considérations

En dépit de leurs divergences sur certains points, les participants se sont largement mis d'accord sur plusieurs principes et conclusions devant permettre la conception d'un processus approprié pour le règlement des litiges :

- Il n'y a pas de solution universelle. Une approche satisfaisante dans le règlement des différends doit intégrer une variété d'outils.
- Une boîte à outils devrait être mise à la disposition des propriétaires afin qu'ils sachent où trouver les informations dont ils ont besoin pour résoudre leurs litiges.
- Le système actuel crée un déséquilibre de pouvoir entre propriétaires et conseils, qui doit être résolu.
- Lorsque ce sont des informations et des conseils qui sont recherchés, le processus doit être fiable, rapide, gratuit ou peu coûteux, et se dérouler sans le recours aux avocats.
- Les médiateurs et arbitres doivent non seulement être neutres, mais ils doivent aussi s'assurer que les parties sont convaincues de leur neutralité. Compte tenu du déséquilibre de pouvoir qui existe actuellement entre les conseils et les propriétaires, des mesures claires devraient être prises pour s'assurer que le choix d'un médiateur ou d'un arbitre ne favorise aucune des parties.
- Dans les cas de médiation, d'arbitrage et d'action en justice, les coûts peuvent grimper très rapidement, et rien ne garantit que la partie qui obtiendra gain de cause verra l'autre lui rembourser, de façon totale ou partielle, les dépenses qu'elle a engagées dans la procédure. Ce remboursement est souvent approprié, et cela devrait être précisé dans la Loi.

- Lorsqu'un conseil entreprend une action en justice contre un propriétaire, les autres propriétaires sont rarement tenus au courant de ce que la société dépense dans la procédure, montant qui peut s'avérer assez substantiel. Bien que des soucis de confidentialité puissent exister, en général, les propriétaires devraient être tenus au courant de ces coûts et des raisons qui les justifient.

- Même lorsqu'une décision a été rendue dans le cadre d'un litige, celle-ci peut être difficile à appliquer. Par exemple, supposons qu'une procédure d'arbitrage débouche sur une décision, mais que l'une des parties refuse de s'y conformer. Le seul recours pour l'autre partie sera une action en justice, ce qui conduira encore à une procédure longue et potentiellement coûteuse. Supposons aussi qu'un conseil d'administration ait été condamné à payer des réparations dans la résidence d'un propriétaire, mais qu'il prétende ensuite avoir besoin d'une évaluation spéciale pour lever les fonds. Une telle excuse peut être utilisée pour bloquer le paiement de manière indéfinie.

  Le fait est que l'exécution repose principalement sur le système judiciaire, processus qui peut être long, coûteux et dont l'issue est incertaine. Des mesures devraient être prises afin d'assurer, dans un délai raisonnable, l'exécution des décisions adoptées à la suite d'une médiation ou d'un l'arbitrage. Cela peut inclure l'imposition de sanctions à l'endroit de ceux qui ne se conforment pas ou un remboursement complet des frais de justice engagés dans la poursuite de l'exécution de la décision. Dans de tels cas, certains participants au comité des résidents et aux tables rondes des intervenants ont estimé qu'il serait approprié d'adopter une mesure rendant les membres du conseil personnellement responsables dans ce genre de situations. Le comité des résidents a également souhaité que de bonnes pratiques ou des conseils soient prodigués sur la façon de guérir une collectivité après un litige.

Une agence ou organization indépendante qui travaillerait avec la collectivité?

L'enjeu

Les différentes étapes du continuum de règlement des différends présenté ci-dessus soulèvent de nombreuses questions sur le processus de mise en œuvre. Ces questions devront être étudiées plus en profondeur au cours de la deuxième étape du processus. Par ailleurs, il y a une idée qui est revenue souvent au cours des quatre discussions : la création d'une sorte d'agence ou d'organisme indépendante et autoritaire, qui pourrait entre autres superviser la résolution des disputes. . Différentes versions ont été proposées par des associations de propriétaires, comme le Centre d'information sur les condos, l'Alliance canadienne pour les droits des propriétaires de condominiums et l'Association des propriétaires de condos de l'Ontario. Certaines des idées de cette proposition devraient être mentionnées ici.

Solutions proposées

Alors qu'aucune description unique et faisant foi de cette agence our organization ou de son rôle n'a été trouvée, l'opinion générale était que celle-ci devrait être un bureau du gouvernement ou un bureau approuvé par le gouvernement, capable de remplir une partie ou l'ensemble des tâches suivantes :

- Offrir des informations opportunes, gratuites (ou à faible coût) et fiables
- Jouer le rôle d'éducateur au sein du milieu condominial
- Offrir ou solliciter des formations pour gestionnaires et administrateurs
- Breveter les gestionnaires
- Maintenir un registre public de médiateurs crédibles et certifiés
- Offrir les services d'un agent chargé de la résolution des litiges
- Mettre sur pied un tribunal du condo

Considérations

Bien que l'idée de ce genre d'agence soit soutenue par de nombreux participants - elle a particulièrement séduit les propriétaires - d'autres se sont montrés moins enthousiastes, la profondeur de leur scepticisme variant en fonction de la liste des tâches dont ce bureau était censé s'occuper. À leur avis, un certain nombre de questions sont encore sans réponses :

- Une agence chargée de la totalité ou de la plupart de ces tâches serait très coûteuse. Comment serait-elle financée? Même si les propriétaires se montrent disposés à verser une petite contribution mensuelle pour la financer, cela serait-t-il suffisant? Le bureau pourrait-

elle être financée par des contributions des corporations de condos ou des développeurs?

- Si une telle agence était créée, combien de ces tâches aurait-elle réellement besoin de remplir? Certaines tâches ne pourraient-elles pas être remplies avec autant, voire plus d'efficacité par d'autres membres de la collectivité?

- L'agencedoit-elle être un bureau du gouvernement ou pourrait-elle être basé sur une sorte de délégation de pouvoir ou sur le modèle d'une organisation à but non lucratif?

- Certaines de ces propositions risquent-elles de rendre le travail des conseils d'administration plus difficile, risqué ou controversé, et si oui, cela pourrait-il dissuader les propriétaires qui souhaitent siéger au conseil?

- La proposition encouragerait-elle une culture plus litigieuse ou conflictuelle en créant un bureau considéré comme un organe commode pour résoudre des problèmes et exécuter des décisions, dispensant ainsi conseils, gestionnaires et propriétaires du devoir de travailler ensemble pour surmonter leurs différends?

Gestion financière

Au cours des quatre fils de discussion, les observations faites sur la gestion financière se sont articulées autour de trois principales questions : (1) assurer des fonds de réserve adéquats; (2) assurer une bonne gestion des dépenses communes, et (3) tenir les propriétaires informés.

Adéquation des fonds de réserve

L'enjeu

Chaque corporation de condo a l'obligation de mettre en place un fonds de réserve afin de disposer de suffisamment de ressources pour effectuer des réparations importantes et pour remplacer les éléments et les biens communs de la société à mesure qu'ils vieillissent. Il s'agit notamment de la toiture, de l'extérieur du bâtiment, des routes, des trottoirs, des égouts, du chauffage, du réseau électrique, de la plomberie, des ascenseurs et des installations récréatives.

Les fonds de réserve ne sont pas une nouveauté. Ils ont d'abord été institués par la *Loi de 1990 sur les condominiums*[5]. La Loi actuelle s'appuie sur ce principe, notamment à travers le point qui exige que la planification du fonds inclue une étude du fonds de réserve. Cela a été largement reconnu comme étape nécessaire à l'amélioration de la gestion des collectivités condominiales. L'appui dont bénéficie cette mesure montre à quel point de bonnes politiques sont utiles à bâtir une collectivité. Cependant, tout le monde s'accorde également pour dire que les exigences sont insuffisantes. Aujourd'hui, plusieurs fonds de réserve sont trop insignifiants pour répondre aux besoins des corporations. À mesure que les condos vieillissent, les propriétaires sont appelés à effectuer des contributions de plus en plus importantes afin de payer des réparations que beaucoup n'ont pas prévues et ne peuvent, par conséquent, pas se permettre.

Ce que nous avons entendu

- La Loi doit veiller à ce que les sociétés suivent le calendrier des réparations établi dans l'étude et qu'elles fournissent des explications chaque fois qu'elles décident de modifier le programme.

- La Loi doit être plus claire sur les critères des fonds de réserve et sur la façon dont ils doivent être alimentés.

- La Loi doit fournir des critères plus précis et standardisés en ce qui concerne l'étude du fonds de réserve et elle doit soumettre les personnes chargées de réaliser ces études à un plus grand contrôle.

- Certains se demandent pourquoi tous les propriétaires doivent contribuer à un fonds de réserve destiné à effectuer des réparations dont seuls les futurs propriétaires tireront profit.

Solutions proposées

Pour résoudre ce problème, tous les quatre fils de discussion ont appelé à une révision des règles relatives aux fonds de réserve. Voici les suggestions qui ont été faites sur la façon dont cet objectif pourrait être atteint :

- **STANDARDISER L'APPROCHE :** la Loi exige que les nouveaux condos réalisent une étude de fonds de réserve au cours de l'année qui suit leur enregistrement et ensuite, tous les trois ans. Toutefois, ce qui devrait être inclus dans cette étude n'est pas clairement spécifié. Par conséquent, les études peuvent varier de façon

[6] La Loi sur les condominiums constituant le chapitre C.26 des Statuts révisés de l'Ontario de 1990, abrogé et remplacé par la Loi sur les condominiums de 1998, le 5 mai 2001.

considérable en fonction de la personne qui les réalise et des éléments que le conseil accepte de prendre en considération. Il a été convenu à l'unanimité qu'une nouvelle Loi devrait spécifier le format des études du fonds de réserve et standardiser l'approche.

- **DÉFINIR LA NOTION DE FINANCEMENT ADÉQUAT :** certains participants au comité des résidents, aux tables rondes des intervenants ainsi que les soumissions en ligne ont souligné que la Loi ne définit pas clairement ce qu'elle entend par financement « adéquat » du fonds de réserve, question étroitement liée aux appels à la standardisation. Cela, disent-ils, laisse la porte ouverte à de nombreuses manipulations. Par exemple, le fait d'adopter une approche progressive en matière de financement adéquat conduit à un report des coûts réels de réparation du bâtiment, ce qui signifie que les propriétaires futurs risquent des contributions spéciales. Des facteurs tels que l'inflation et les frais de service peuvent également jouer un rôle important dans l'adéquation globale d'un fonds de réserve. Les participants font fait valoir que la Loi devrait exiger que ces facteurs soient pris en compte.

- **AUGMENTER LA CONTRIBUTION MINIMALE** : à l'heure actuelle, les développeurs ne sont pas tenus de réaliser une étude du fonds de réserve avant de transférer la propriété de l'immeuble à la corporation. Au lieu de cela, une contribution minimale égale à 10 % du budget de fonctionnement a été fixée. Cela est devenu le point de référence auquel la plupart des contributions au fonds de réserve doivent se conformer. Toutefois, aussi bien les propriétaires que les experts s'accordent pour dire que 10 % est un taux trop bas et qu'un nouveau minimum doit être fixé.

- **DEMANDER AUX DÉVELOPPEURS DE PRODUIRE UN PLAN :** au cours des tables rondes des intervenants et de la séance d'information publique du ministre à London, les participants ont estimé que cette nouvelle contribution minimale devrait être assortie d'une exigence supplémentaire. Il devrait notamment être demandé aux développeurs d'utiliser leurs plans de construction pour réaliser une étude du fonds de réserve avant que l'immeuble ne soit transféré. Les contributions devraient ensuite être fixées en fonction de ce plan.

- **STANDARDISER LE PAIEMENT PROGRESSIF :** la Loi autorise les bâtiments anciens à étaler les contributions à leurs fonds de réserve sur plus de 15 ans. Cela se traduit par un financement nettement insuffisant pour les bâtiments anciens et doit être corrigé.

- **OFFRIR DE LA FLEXIBILITÉ AU BON ENDROIT :** quoique les participants se soient généralement accordés pour dire que l'utilisation du fonds de réserve devrait-être strictement contrôlée, ils estiment que sur certains points les règles sont trop restrictives et qu'elles devraient être plus flexibles. Par exemple, les fonds devraient être accessibles lorsqu'il faut financer des changements requis par la Loi, à l'instar de l'installation d'une rampe d'accès pour fauteuils roulants. Il devrait également être possible d'utiliser les fonds de réserve pour acheter des technologies vertes répondant à des normes clairement établies.

- **RENFLOUER LES FONDS DÉCROISSANTS :** il conviendrait de renflouer le fonds de réserve ou de recalculer les contributions à la suite de dépenses imprévues, comme des réparations importantes, ou pour compenser l'inflation). Il a été suggéré l'établissement d'un seuil à partir duquel la mise à jour ou le nouveau calcul des contributions au fonds serait déclenché.

- **AUTORISER PLUS D'OPTIONS POUR INVESTIR LES FONDS :** au cours des tables rondes des intervenants, les participants ont débattu si la Loi devrait autoriser plus d'options d'investissement pour les sommes du fonds de réserve, voire si elle devrait permettre une mise en commun de ces fonds, tel que le fait la Société des services de logement de l'Ontario dans le domaine du logement social. Avec un montant estimatif de 2,5 milliards $ disponibles pour un tel fonds commun, les sociétés de condos ont les moyens d'assurer un meilleur taux de rendement, tout en prenant des risques minimaux. La mise en commun pourrait également amener les entreprises qui offrent des conseils d'investissement à réduire leurs frais de service. La plupart des participants se sont globalement montrés en faveur de la mise en commun des fonds des sociétés de condos, afin d'augmenter leur retour sur investissement.

- **CHANGEMENT DE NOM :** pour finir, certains participants estiment que l'expression « fonds de réserve » n'est pas appropriée et qu'elle pourrait donner aux propriétaires une opinion erronée sur les objectifs du fonds. Cette expression fait croire que l'argent est disponible, par exemple, pour les cas d'urgence ou lorsque la société souffre d'un déficit dans son budget de fonctionnement, ce qui n'est pas du tout le cas. Pour éviter de tels malentendus, ils suggèrent de donner au fonds un nom qui indique clairement qu'il sert à payer les réparations et remplacements planifiés à l'avance.

Considérations

Ces solutions proposées soulèvent un certain nombre de questions :

- Qui fixera les normes?
- Quelle sera l'ampleur des exigences?
- Quel est le système qui sera utilisé (budget base zéro, par exemple)?

Gestion des dépenses de fonctionnement

L'enjeu

Quelles sont les mesures qui devraient être prises pour améliorer la gestion des dépenses communes ou de fonctionnement? Lorsque cette question a été soulevée lors des tables rondes des intervenants, les opinions se sont vite divisées. Certains estiment que les conseils jouissent déjà d'une trop grande discrétion en ce qui concerne l'utilisation de ces fonds et qu'il devrait y avoir plus de contrôle, tandis que d'autres disent que les règles sont déjà trop restrictives. En effet, les conseils sont parfois obligés de demander le feu vert des propriétaires avant de prendre des décisions qui relèvent du fonctionnement quotidien de la société.

Ce que nous avons entendu

À mesure que les discussions avançaient, il est devenu clair que la pomme de discorde n'était pas la question des seuils. Le problème se trouvait autre part. Ceux qui estiment que les pouvoirs des conseils sont trop limités ont donné des exemples qui, selon eux, prouvent que les conseils n'ont pas assez de marge de manœuvre pouvoir remplir leur mission, tandis que ceux qui y sont opposés ont cité des exemples où, à leur avis, les conseils ont fait preuve d'abus d'autorité, ce qui les amène à conclure que davantage de marge ne contribuerait qu'à multiplier les cas de gaspillage et d'abus de pouvoir. Leur préoccupation, par conséquent, se situait moins au niveau des seuils de dépenses appropriés qu'au niveau de la mentalité de ceux qui détiennent les cordons de la bourse.

Bien que ce désaccord n'ait pas été résolu, les deux parties ont tout de même convenu que la Loi devrait clarifier certains termes clés au niveau des articles sur la gestion financière et définir des règles plus précises sur quand et comment l'argent doit être dépensé (voir ci-dessous).

La plus grande leçon, cependant, a trait à la transparence, à la obligation de rendre compte et à la confiance. Les mesures visant à renforcer la gestion financière peuvent nécessiter l'adoption de nouveaux seuils de dépenses, mais elles doivent aussi aider à établir une relation de confiance entre le conseil et les propriétaires. Ces deux objectifs ne s'excluent pas mutuellement et des réformes adéquates doivent être adoptées pour atteindre les deux.

Solutions proposées

- **CHANGEMENTS SANS PRÉAVIS :** l'option des « Changements sans préavis » permet au conseil de dépenser sans consulter les propriétaires. La limite est actuellement fixée à 1 000 $ ou à 1 % du budget annuel, le montant plus élevé étant sélectionné. En dépit de leurs différences, la plupart des participants aux tables rondes des intervenants ont convenu que, sur ce point, la limite actuelle est trop faible et qu'elle doit être augmentée afin de simplifier la prise de décisions. Bien qu'il n'y ait pas eu de consensus clair sur un nouveau seuil, quand quelqu'un a suggéré 3 % du budget annuel ou 1 500 $ au cours d'une quelconque période de 12 mois, personne ne s'y est fermement opposé.

- **EXCÉDENTS :** les excédents budgétaires peuvent être utilisés par le conseil plus ou moins à sa discrétion. Cela a conduit certains participants à poser des questions sur les limites appropriées des montants des excédents. Certains estiment que jusqu'à 25 % du budget annuel devrait être autorisé, tandis que d'autres s'y opposent, disant que le fait de permettre des excédents importants encourage le conseil à gonfler le budget afin de créer une « caisse noire ». Pour éviter cela, disent-ils, les excédents ne doivent pas être autorisés à dépasser 10 % et pour les budgets de plus de 1 million $, pas plus de 5 %.

- **MODIFICATIONS IMPORTANTES :** les participants aux tables rondes des intervenants ont convenu que les conseils devraient avoir le pouvoir d'approuver des projets plus coûteux ou des modifications importantes (réparer des fenêtres non étanches ou repeindre un hall d'accueil), bien que ces travaux ne soient pas inclus dans les dépenses couverts par le fonds de réserve. Ils n'ont pas réussi à se mettre d'accord sur le montant que le conseil d'administration devrait être autorisé à dépenser pour ces projets sans en informer les propriétaires ou solliciter leur approbation.

  Selon certains, la limite devrait être fixée à 10 % du budget de fonctionnement. D'autres s'y opposent, disant que ces dépenses devraient être limitées à 10 % des premiers 100 000 $, et qu'elles devraient ensuite

être soumises à une échelle dégressive, à mesure que le montant augmente.

Même si aucun accord clair n'a émergé, il y a tout de même eu des points de rapprochement. Les participants ont notamment échangé sur la nécessité d'établir une distinction entre différents types de dépenses de fonctionnement. Par exemple, une plus grande clarté autour de termes tels que « réparation » et « entretien » permettrait de faire une distinction entre ces dépenses et des améliorations esthétiques coûteuses et inutiles, à l'instar des ajouts et des modifications. Une plus grande flexibilité pourrait alors être autorisée pour les réparations et les travaux d'entretien, tandis que d'autres améliorations nécessiteraient que le conseil informe les propriétaires de ses plans ou qu'il leur demande leur approbation.

- **DÉFINITION DE L'UNITÉ STANDARD :** le flou qui règne sur la définition d'une unité standard (différence qu'il y a entre ce qui relève de la responsabilité de la société [unité standard] et ce qui relève de celle du propriétaire [amélioration]) génère une certaine confusion sur ce que les assureurs couvriront dans une réclamation portant sur un péril assuré dans une unité. Bien que la Loi exige que le développeur inclue les plans d'une unité standard dans les documents qu'il remet aux propriétaires (S. 43(5(h)), certains développeurs ne le font pas, ce qui ne permet pas à la société de disposer d'une définition de l'unité standard. En plus, avant le 5 mai 2001, les développeurs n'étaient pas tenus de fournir de tels plans et le concept d'unité standard n'existait pas. Par conséquent, de nombreuses sociétés ne disposent d'aucune définition de l'unité standard, à moins qu'elles ne parviennent à faire adopter des règlements administratifs (ce qui peut s'avérer très difficile). Pour couvrir ces deux situations, la Loi devrait fournir une définition de base par défaut d'une unité standard. Celle-ci pourra être modifiée soit par la définition S. 43(5)(h), si les plans ont été fournis, pour les immeubles nouvellement construits, soit par un règlement administratif adopté par une société, ce qui permettra de clarifier des termes tels que entretien, réparation, réparation de dommages et obligations d'assurance.

- **RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES :** le manque de clarté sur la personne qui doit assumer la responsabilité des dommages causés aux aires communes ou à une autre unité crée de l'incertitude. Supposons qu'un mauvais entretien d'une unité ou que la négligence d'un propriétaire cause des dommages dans les aires communes ou dans une autre unité. La Loi ne précise pas celui qui doit payer le déductible de la société pour le bien endommagé. La Loi devrait indiquer le responsable, sans doute le propriétaire de l'unité à l'origine des dommages.

- **PRIVILÈGES :** dans certaines circonstances, les conseils peuvent décider de frapper d'un privilège l'unité d'un propriétaire. Cela peut se produire lorsque, par exemple, le propriétaire ne s'acquitte pas de ses frais mensuels. Les privilèges sont un outil important de gestion financière. Aussi bien les participants aux tables rondes des intervenants que ceux qui ont fait des soumissions à ONCONDO se sont accordés pour dire que la collectivité a besoin de cette protection pour traiter avec les propriétaires qui ne s'acquittent pas de leurs obligations financières. Toutefois, le Centre d'information sur les condos et certains propriétaires prenant part aux séances d'information publiques du ministre se sont montrés préoccupés par des informations qui indiquent que certains conseils abusent de ce pouvoir, qu'ils utilisent les privilèges comme une tactique de pression, afin de contraindre les propriétaires à accepter leur point de vue. Par conséquent, certains ont appelé à une modification de la Loi, afin de préciser les frais qui peuvent être ajoutés aux dépenses communes d'une unité et au titre desquels la société peut ensuite imposer des privilèges.

Tenir les propriétaires informés

L'enjeu

Le panel consultatif des résidents a eu beaucoup à dire sur la nécessité de communiquer des informations financières aux résidents. Leurs propositions ont porté sur trois points fondamentaux :

- La nécessité pour les conseils de fournir des renseignements financiers aux propriétaires, y compris aux propriétaires non résidents.

- La nécessité pour les conseils d'éduquer et d'informer les résidents sur leurs droits d'accès aux informations financières et sur les procédures qu'ils doivent suivre pour les obtenir.

- La nécessité d'assurer que les données financières importantes sont disponibles sous une forme que les

propriétaires peuvent comprendre, surtout en ce qui concerne la création d'études du fonds de réserve.

Ce que nous avons entendu

- Les conseils doivent prendre des dispositions pour offrir aux résidents des informations plus judicieuses et plus accessibles sur des questions clés (celles liées au fonds de réserve, par exemple).
- Les conseils doivent informer et éduquer les résidents sur les questions financières.
- Le ministère des Services aux consommateurs devrait travailler avec les intervenants afin de veiller à ce que ces objectifs soient atteints.

Solutions proposées

- Le panel consultatif des résidents demande aux conseils d'offrir une trousse de bienvenue à tous les nouveaux propriétaires au cours du premier mois qui suit leur prise de possession de l'unité. Cette trousse doit comprendre :
    - Une mise à jour sur les projets en cours, à venir ou planifiés, avec leurs coûts réels ou estimatifs et leurs différentes incidences financières.
    - Des informations sur les responsabilités du conseil d'administration, sur le droit du propriétaire à accéder aux informations financières du condo (y compris à l'étude du fonds de réserve et à d'autres documents financiers) et sur les procédures qu'ils doivent suivre pour obtenir ces informations.
    - Un guide général sur les contributions spéciales et sur les frais d'entretien (probablement mieux préparé par un tiers), avec des détails précis sur les contributions spéciales et sur les frais d'entretien actuels de la société de condominium.
    - Des informations sur la personne que les propriétaires doivent contacter s'ils ont des questions relatives aux finances.
- Le panel consultatif des résidents demande au Ministère de travailler avec d'autres intervenants afin de veiller à ce que les résidents soient mieux informés :
    - Les conseils d'administration devraient inviter les professionnels qui ont réalisé l'étude du fonds de réserve à venir exposer leurs conclusions de manière claire et complète devant les propriétaires.
    - Les conseils devraient mettre à jour les propriétaires, lors des AGA et chaque fois que cela est nécessaire ou prudent, sur toutes les modifications du fonds de réserve et des coûts prévisionnels.
    - Les conseils et les gestionnaires de condominiums devraient être encouragés à créer un forum où les propriétaires pourront exprimer leurs préoccupations et poser des questions sur l'étude du fonds de réserve et sur ses conclusions. Ce forum devrait être adapté à la taille de chaque immeuble : un tableau d'affichage pour certains, un site intranet pour d'autres.
- Le panel consultatif des résidents invite le Ministère à assumer un rôle de premier plan dans les échanges qu'il réalise avec les intervenants afin de veiller à ce que des informations facilement accessibles et compréhensibles soient mises à la disposition des propriétaires, y compris :
    - Demander aux auditeurs d'inclure des explications dans les états financiers, afin d'aider les propriétaires à mieux comprendre la performance financière de la société.
    - Solliciter des auditeurs qu'ils viennent présenter et expliquer aux propriétaires la partie de l'audit qui établit une comparaison entre l'activité de l'exercice courant et celle des exercices précédents.
    - Demander au Ministère de créer une boite à outils, en collaboration avec d'autres intervenants, afin d'aider les propriétaires de condos à comprendre les états financiers de leurs sociétés et à évaluer la santé financière et la viabilité des immeubles.

Protection des consommateurs

Problèmes liés à la divulgation des informations

L'enjeu

Tous ceux qui ont acheté un condo neuf savent que les documents relatifs à la vente sont longs et très techniques, ce qui rend leur compréhension difficile, voire impossible. Par conséquent, ceux qui veulent être sûrs de comprendre les conditions d'une vente n'ont pas d'autre choix que d'engager un avocat expert en droit des condos, afin qu'il vienne examiner les documents et expliquer les points clés. Malheureusement, comme un expert du domaine l'a signalé au cours de l'une des réunions du panel consultatif des résidents, cette option est devenue si coûteuse que de nombreux acheteurs n'y pensent même pas.

Cela soulève deux questions importantes : tout d'abord, certains développeurs utilisent ce procédé pour « enterrer » dans les documents des aspects importants du contrat de vente? Deuxièmement, compte tenu de la complexité technique de ces documents, est-il raisonnable de demander à l'acheteur d'essayer de comprendre seul les conditions de vente?

Ce que nous avons entendu

Ces questions ont été examinées au cours des quatre fils de discussion. De nombreux participants ont insisté sur le fait que les développeurs enterrent effectivement des informations importantes, alors que les développeurs, ou leurs représentants, se sont défendus en disant que ces questions sont toujours clairement abordées dans les documents de vente.

Un exemple particulièrement litigieux porte sur les soi-disant « frais différés » de certaines portions des parties communes. Par exemple, certains immeubles possèdent une suite pour invités que les propriétaires peuvent réserver, moyennant supplément dans la plupart des cas. Les acheteurs ont tendance à croire que puisque ces installations font partie des parties communes, elles sont incluses dans le prix d'achat de leur condo, tout comme le sont les couloirs ou le hall d'entrée. Et jusqu'à une date récente, c'est effectivement le cas.

Au cours des dernières années, cependant, les promoteurs ont commencé à établir une séparation juridique entre ces commodités et le reste des parties communes. Ils utilisent ensuite les documents de transfert et les accords de vente pour faire en sorte que la société s'engage à les acheter ou à les louer à une date ultérieure. Cela a deux conséquences : tout d'abord, cela signifie que le prix de vente du condo peut être réduit, puisque le développeur récupèrera cet argent à travers la vente des commodités à la société. Deuxièmement, lorsque la vente a lieu, disons, un an après le transfert de l'immeuble, les frais mensuels dont doivent s'acquitter les propriétaires connaissent une soudaine augmentation afin de couvrir le coût de l'hypothèque d'une « nouvelle » acquisition que beaucoup croyaient déjà posséder.

Les développeurs disent que cette pratique est nécessaire pour deux raisons : tout d'abord, elle leur permet d'assurer que les prix de leurs unités sont plus attrayants que ceux de la concurrence. Deuxièmement, dans des projets de plus en plus complexes, à l'instar des développements multiphases, elle leur permet de trouver des arrangements plus souples pour des installations comme la salle de sport ou de jeu. Dans un tel projet, la salle de sport peut être commune à plusieurs immeubles, mais elle n'ouvrira ses portes que lorsque le dernier bâtiment aura été achevé. Selon les développeurs, la pratique est également juste, parce que ces arrangements et les coûts connexes sont toujours clairement inscrits dans les documents.

Un deuxième exemple, légèrement différent, concerne les services publics (électricité ou gaz). Dans les immeubles à usage mixte (c'est-à-dire ceux là qui offrent à la fois des espaces commerciaux et résidentiels), il a été rapporté que certains développeurs n'installent pas de compteurs différents pour les utilisations résidentielles et commerciales de ces services. Ces immeubles ne disposent que d'un compteur et ne reçoivent, par conséquent, qu'une seule facture, indiquant le coût total. Celle-ci est ensuite divisée entre les unités résidentielles et les locataires commerciaux, selon une formule définie dans les documents de vente. Il va sans dire qu'un espace commercial comme un café utilise beaucoup plus d'électricité et d'eau qu'une unité individuelle, mais dans un tel arrangement, la formule peut attribuer la plus grande partie - voire la totalité - du coût aux unités résidentielles. Presque tous ceux qui ont émis une opinion sur une telle pratique se sont accordés pour dire qu'il s'agit là d'un procédé qui permet de décharger les frais de fonctionnement des entreprises sur les propriétaires d'unités. Cette pratique peut être appelée subventionnement.

Solutions proposées

Lorsqu'on examine de telles pratiques (report de frais et subventionnement) selon la liste des valeurs fournies par le panel consultatif des résidents, l'on constate qu'elles soulèvent de sérieuses questions sur des sujets comme l'équité, l'information des propriétaires, la clarté des communications et la stabilité financière. La plupart des participants ont certes estimé que les acheteurs devraient chercher à s'informer eux-mêmes, mais,

étant donné la taille et la complexité des documents de vente, tous ont reconnu, au cours des quatre fils de discussion, qu'il serait peu raisonnable et injuste de placer toute cette responsabilité sur le dos des acheteurs. Tous les quatre fils de discussion ont donc appelé à une meilleure divulgation des informations :

- **DIVULGATION INTELLIGENTE :** la meilleure orientation que doivent suivre les réformes a été capturée par la formule *divulgation plus intelligente, pas davantage de divulgation.* Les participants ont largement convenu que la dernière chose dont les acheteurs ont besoin est davantage d'informations. Ce qu'ils demandent vraiment, c'est la bonne information. Ils souhaitent avoir accès à une information claire, mise en évidence et fournie à l'avance. Pour atteindre cet objectif, les participants ont proposé les mesures suivantes :

    - La Loi devrait contenir une liste de contrôle des postes dont les coûts et les circonstances particulières devraient être inclus dans un résumé des principaux points de protection des consommateurs. Cela pourrait être accompagné de la recommandation, voire même de l'obligation, de soumettre la déclaration à l'attention d'un avocat, afin qu'il l'explique et la fasse signer par le client.

    - Au cours des tables rondes des intervenants, il a été signalé que la table des matières des documents juridiques offre déjà un résumé des principales informations. Certains se sont demandé si c'était nécessaire. Les participants ont estimé que le niveau de langue de ces documents était trop technique pour être accessible à la plupart des résidents et qu'un résumé supplémentaire était nécessaire.

    - Ce résumé devrait être rédigé dans un langage clair. En demandant un langage clair, les participants aux tables rondes des intervenants reconnaissent que la Loi ne peut pas exiger que des documents juridiques soient rédigés de la même manière, puisque ce serait impossible à définir ou à appliquer. Il a donc été conclu qu'un résumé devrait accompagner le texte juridique, un peu comme une fiche d'information ou comme une brochure promotionnelle.

    - Les sociétés de condominiums et les développeurs devraient avoir un site web à travers lequel les propriétaires pourraient accéder de façon rapide et facile à des documents importants. Cela permettrait aussi d'effectuer une recherche par mot-clé dans les documents.

- **SUBVENTIONNEMENT :** la pratique a été qualifiée d'injuste et la plupart des participants ont convenu que cela ne devrait pas être autorisé. Tous les espaces commerciaux devraient avoir des compteurs différents de ceux des unités privatives.

- **FRAIS DIFFÉRÉS :** il y a eu une longue discussion sur s'il devrait également être interdit de séparer les parties communes et de différer leur coût. Peu ont estimé que la pratique était nécessaire ou bénéfique. L'argument selon lequel elle permet d'offrir des prix compétitifs n'a trouvé que quelques convertis. Si tous les développeurs doivent jouer selon les mêmes règles, répondent les participants, aucun ne devrait chercher à prendre le dessus sur les autres en différant les coûts. Les participants ont reconnu que l'interdiction de ce procédé conduirait certes à une augmentation des prix des condos, mais, continuent-ils, cela sera uniquement dû à l'inclusion dans le prix d'achat de l'unité de ces frais qui auraient été associés aux futurs paiements mensuels. La plupart estiment que cette pratique est plutôt bonne. Ils considèrent que c'est le meilleur moyen d'assurer une certaine visibilité, transparence et simplicité. Ils pensent également que cela permet de garantir que les acheteurs n'acquièrent pas des unités qui sont au-delà de leurs moyens, parce qu'ils ignorent leurs futurs coûts.

- **EXCEPTIONS :** ces mêmes participants ont convenu qu'il devrait y avoir quelques cas où les coûts différés seraient autorisés, à l'instar des technologies vertes, mais ils ajoutent que ces exceptions devraient être définies au cas par cas et inscrites dans la Loi. Toutefois, si les développeurs estiment qu'il y en a d'autres, ou s'ils veulent faire valoir qu'une telle interdiction limite l'utilisation de stratégies légitimes, à eux d'apporter des arguments pour défendre leur point de vue clairement et simplement.

- **TOUS LES COÛTS AU COURS DE LA PREMIÈRE ANNÉE :** si une interdiction pure et simple de séparer les parties communes s'avère impossible à appliquer ou inacceptable, les participants proposent une deuxième option : (1) exiger que tous les frais soient inclus dans les budgets de la première année, ce qui exclurait tous les frais différés; et (2) exiger que toutes les séparations de commodités, ou que toutes les exceptions spéciales de frais reportés, soient clairement indiquées et peut-être même paraphées par l'acheteur.

Certificats d'état

L'enjeu

Selon l'avocat et expert en droit des condos Audrey Loeb, le but d'un certificat d'état pour un condo de revente est de « veiller à ce que les acheteurs et les créanciers hypothécaires potentiels des unités reçoivent suffisamment d'informations sur la propriété et prennent une décision d'achat ou de location parfaitement éclairée. » Cela comprend, par exemple, des informations si le propriétaire actuel est à jour pour ce qui est du paiement mensuel de ses frais communs ou sur l'état financier de la société de condominium. Cet état doit inclure :

- Le budget actuel
- L'état financier vérifié le plus récent
- L'état du fonds de réserve
- Les contributions spéciales en vigueur ou planifiées

Les principales inquiétudes soulevées au cours des quatre fils de discussion sur les certificats d'état ont porté sur :

- La mise à disposition des documents en temps opportun et leur coût;
- La nécessité de fournir des informations plus complètes sur les contributions spéciales;
- La garantie qu'au moment de l'achat, les acheteurs recevront des informations suffisamment claires, approfondies et précises, afin de prendre une décision bien informée sur l'achat d'une unité.

Ce que nous avons entendu

- À l'heure actuelle, les demandes de certificats doivent être traitées dans un délai de 10 jours et leur coût peut aller jusqu'à 100 $. Au cours des tables rondes des intervenants, certains ont fait valoir que le délai est trop long et que le coût n'est pas du tout justifié. Ils estiment que si la société est bien gérée, ces certificats devraient être à jour. Le délai parait donc inutilement long et le coût injustifié. En effet, si l'information est disponible dans les archives, et sans doute également en ligne, à tout moment, tirer le document ne devrait prendre que quelques minutes. Pourquoi donc les 10 jours et les 100 $ de frais?

  D'autres disent qu'il s'agit là d'une simplification à outrance de la situation. D'une part, maintenir les informations à jour est une opération complexe et sensible. Bien qu'il s'agisse en grande partie d'informations standards, certaines de ces données sont sensibles. Elles doivent donc être collectées, vérifiées et même examinées par un avocat. En plus, la personne qui signe ces documents se porte garant de l'exactitude de leur contenu. Ils ont besoin de temps pour s'assurer que tous les documents sont fiables. Pour finir, les gestionnaires ont de nombreuses responsabilités et ils peuvent recevoir jusqu'à 10 demandes de certificats par semaine. Leur donner suffisamment de temps pour traiter ces demandes est tout à fait approprié.

- Les acheteurs ne reçoivent pas toujours des informations suffisamment claires, approfondies et précises au moment de l'achat. Par conséquent, ils ne disposent pas de tous les outils dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur l'achat et la possession de ce type de propriétés particulièrement compliqué.

Solutions proposées

- **STATU QUO :** à la suite des échanges entre les participants aux tables rondes des intervenants, la majorité est arrivée à la conclusion qu'un coût de 100 $ et un délai de livraison des documents de 10 jours n'étaient pas du tout exagérés. D'autres ont exprimé leur désaccord.

- **INFORMATION COMPLÈTE :** certains participants aux tables rondes des intervenants ont proposé que le certificat inclue des informations plus complètes sur les contributions spéciales imminentes ainsi que sur le coût actuel des procédures judiciaires en cours.

- **INFORMER LES CLIENTS AU MOMENT DE L'ACHAT :** le panel consultatif des résidents recommande que, dans les 18 mois qui suivent la publication de leur rapport, le Ministère élabore un modèle standard, afin que les informations pertinentes soient incluses dans un résumé des certificats d'état et des documents d'information. Plus précisément, ils ont proposé que le Ministère (via une Loi modifiée):
  - Exige au vendeur de fournir aux acheteurs un résumé complet accompagné d'un certificat d'état ou d'une déclaration de divulgation;

- Oblige les promoteurs à fournir à tous les acheteurs des projections exactes sur les frais d'entretien et les fonds de réserve, pour une période d'au moins 1 an après le transfert de la société du promoteur au conseil d'administration élu;

- Collabore avec d'autres entités pour revoir la définition de « changement important » et qu'il continue à exiger que les promoteurs informent les acheteurs de tout changement important.

Compétences des gestionnaires de condos

L'enjeu

Tout comme les immeubles dont elles ont la charge, les entreprises de gestion des condos varient en fonction de leurs formes et de leurs tailles. Il y a plusieurs types de responsabilités qui tombent sous l'expression « gestion immobilière », et les entreprises qui remplissent ces tâches diffèrent énormément. Elles vont des petites opérations d'une ou deux personnes aux grandes organisations qui disposent d'un personnel spécialisé. En plus, certains condos sont autogérés ou sont gérés par un individu qui ne fait partie d'aucune entreprise.

Certes, plusieurs de ces gestionnaires sont des professionnels bien formés et d'une grande intégrité, mais d'autres n'ont aucune qualification. En Ontario, il n'existe pas de critères pour devenir gestionnaire immobilier, et n'importe qui peut créer une entreprise dans ce domaine. Bien que de nombreuses organisations offrent des programmes de formation et d'éducation pour d'améliorer la compétence des professionnels du secteur, ces formations sont volontaires et attirent peu de monde.

Ce que nous avons entendu

Les participants aux quatre fils de discussion ont exprimé se sérieuses inquiétudes par rapport à cette situation. Les séances d'information publiques du ministre et les contributions en ligne ont mis en lumière de nombreux cas de gestionnaires qui apparemment ne comprennent ni la Loi sur les condominiums, ni les règlements administratifs de la collectivité qu'ils gèrent; qui ne connaissent pas clairement leurs devoirs, obligations et responsabilités en tant que gestionnaires ou les droits et responsabilités des propriétaires; et qui ne disposent d'aucune formation ou expérience en matière de passation de marchés, d'entretien d'immeubles ou de gestion financière. Pourtant, ces mêmes personnes sont parfois responsables de la gestion quotidienne des sociétés de condominiums de plusieurs millions de dollars, souvent avec peu de supervision.

Solutions proposées

Les participants ont été très clairs sur la nécessité d'apporter des changements. Ils veulent que les sociétés de gestion immobilière répondent à des normes précises, et que les personnes qui travaillent sur place aient suivi les formations appropriées. Mais quels sont les types de normes et de formations appropriés et comment faire pour appliquer de telles restrictions? Au cours des tables rondes des intervenants, un cadre de formation a été proposé. Celui-ci classe les options de formation dans l'Ontario selon quatre approches fondamentales :

- **FIXER LES NORMES :** les normes définissent le niveau minimum de rendement attendu d'une société ou d'un gestionnaire, pour chacune des tâches à exécuter. Une fois les normes fixées, il est possible de déterminer les diverses compétences que doit posséder la personne ou la société qui sera retenue. Pour les gestionnaires de condos, cela devra probablement inclure la nécessité de disposer de connaissances suffisantes sur la Loi sur les condominiums et de posséder des compétences effectives en matière de gestion financière et de passation de marchés.

    - **Option 1 :** les organisations des intervenants pourraient travailler ensemble afin de définir un ensemble de normes clair et complet pour assurer une bonne gestion des condos. Cela permettrait aux administrateurs de disposer d'une base sur laquelle s'appuyer pour évaluer les candidats à un poste.

- **ENCOURAGER LA CERTIFICATION OU L'ACCRÉDITATION (C/A) :** ici, un tiers, notamment une université ou une association, offre des formations formelles pour permettre aux professionnels du secteur de répondre à certains critères et délivre ensuite des diplômes ou des certificats pour que la formation soit officiellement reconnue. Le programme peut inclure des cours et des examens, ainsi que des opportunités permettant d'acquérir les compétences pratiques nécessaires pour exercer le métier. Si la C/A est volontaire, cela signifie qu'il n'est pas nécessaire de suivre une formation pour être en mesure d'entrer dans la profession.

- **Option 2** : les organisations des intervenants pourraient : (1) travailler ensemble pour définir des normes complètes, (2) en faire la base d'un programme de certification, et (3) encourager les sociétés de condominium à ne recruter que des gestionnaires et des sociétés de gestion agréés.

- **RÉGLEMENTER ET OCTROYER DES LICENCES :** ici, le gouvernement (ou tout autre organisme de réglementation) codifie une profession en exigeant que certaines normes soient respectées avant qu'une personne/société ne soit autorisée à travailler dans le domaine. Ces normes devraient inclure un certain niveau de certification/accréditation, afin d'assurer que le candidat possède les compétences requises pour occuper le poste. Lorsqu'une licence est exigée, il est illégal d'exercer sans l'avoir obtenue. De la même manière, une licence peut être révoquée si les règles ne sont pas respectées.

  - **Option 3 :** le gouvernement pourrait : (1) travailler avec les principales organisations des intervenants du secteur, afin d'élaborer un ensemble complet de normes; (2) encourager ces organisations à créer des programmes d'accréditation appropriés autour de ces normes; et (3) mettre en œuvre un programme d'octroi de licences basé sur ces normes et sur ces programmes d'accréditation.

- **ACCEPTER LE STATU QUO :** bien que ce ne fût qu'une opinion minoritaire exprimée au cours des tables rondes des intervenants et dans les soumissions à ONCONDO, certains ont estimé que, puisque ce sont les conseils qui ont le dernier mot en matière de recrutement de gestionnaires, toute modification des règles devrait être réalisée au niveau du conseil d'administration.

  - **Option 4 :** ne rien faire et maintenir le statu quo.

Considérations

Bien que de nombreuses opinions aient été exprimées sur ces quatre options, aucune d'elles n'a été préférée. Toutefois, au cours des différentes présentations, discussions et séances de questions, les points importants qui suivent ont été soulevés et discutés :

- **Formation obligatoire** : bien que quelques participants aient estimé que les Options 1 et 2 présentées ci-dessus sont appropriées, la plupart restent convaincus que des formations devraient être *requis*es. La participation volontaire, insistent-ils, ne marche pas. Le panel consultatif des résidents a été particulièrement clair à ce sujet, disant qu'ils s'attendent à ce que « les compétences de base des gestionnaires de condos soient bien définies et parfaitement adaptées aux condominiums de l'Ontario », et à ce que « la nouvelle Loi sur les condominiums adopte un cadre réglementaire ainsi que le principe de l'octroi de licence obligatoire pour exercer la profession de gestionnaire de condominium ».

- **INTÉGRITÉ ET OBLIGATION DE RENDRE COMPTE :** presque personne ne s'est opposé à la proposition qui demande qu'un code d'éthique figure parmi les « normes appropriées ». En plus, beaucoup ont estimé qu'un tel code devrait être soutenu par un régime d'exécution. Ainsi, si les normes ne sont pas respectées, des sanctions (amende ou révocation de licence) pourront être imposées.

- **COMMUNICATIONS ET PRÉVENTION DES CONFLITS** : gérer une collectivité condominiale devrait passer par une formation sur la diversité et les droits de la personne. En plus, les gestionnaires de condos devraient connaître les services de règlement de conflits et ils devraient avoir suivi une formation, afin d'être en mesure d'identifier les besoins, de faire des suggestions aux propriétaires et aux administrateurs et d'œuvrer pour que les conflits soient résolus le plus tôt possible et à travers les mécanismes les moins coûteux.

- **OUTILS ET PROCESSUS :** le panel consultatif des résidents demande au Ministère d'aider « les conseils d'administration de condos, les propriétaires et les gestionnaires à mieux gérer les problèmes liés aux compétences des gestionnaires, [y compris] à travers la création d'un modèle de contrats pour gestionnaires de condominiums ».

- **NIVEAU DE RÉALISATION** : bien qu'il n'y ait pas eu de vision claire sur le niveau institutionnel approprié pour les formations (universités, écoles de gestion, collèges et associations ont fait partie des propositions), les participants ont tout de même convenu que ces formations devraient être substantielles, complètes et régulières. La formation continue, a déclaré un

participant, est désormais une norme largement acceptée dans la plupart des professions. Il a été signalé que l'Association des gestionnaires de condominiums de l'Ontario (ACMO) exige 15 heures de mise à niveau par an.

- **RÈGLE DES DROITS ACQUIS :** si des exigences substantielles sont fixées, qu'adviendra-t-il de ceux qui exercent déjà? Les tables rondes des intervenants ont convenu que, si l'option d'un système à deux niveaux est inacceptable, une règle des droits acquis serait probablement nécessaire. Les nouvelles exigences seraient alors étalées sur une période de temps raisonnable et introduites de manière progressive. Toutefois, à la fin de cette période, tout le monde devra se conformer aux nouvelles normes. On pourrait envisager de mettre en place un processus à travers lequel le nombre d'années d'expérience dans ce domaine servirait de crédit pour accéder à la licence.

- **AUGMENTATION DES COÛTS DE GESTION** : dans les grandes sociétés, signale un participant, les gestionnaires à plein temps peuvent coûter entre 120 000 $ et 130 000 $ par an. Un durcissement des normes conduirait-il à un rétrécissement du réservoir de gestionnaires et à une augmentation des coûts, se demande-t-il? La plupart des participants ont estimé que le marché en prendrait soin. D'une part, de nouveaux talents seraient attirés par une augmentation des salaires, ce qui permettrait de reconstituer les stocks; en plus, le processus d'appel d'offres maintiendrait les coûts sous contrôle, à condition que tout le monde respecte les mêmes règles.

- **FAIRE PAYER L'UTILISATEUR :** le gouvernement provincial est soumis à de sérieuses pressions fiscales. Si les réformes sont conçues de manière à ce que le fardeau financier retombe sur les épaules du gouvernement, il y a très peu de chances pour qu'elles se concrétisent. La solution à la question de la formation doit être fondée sur le principe que les coûts seront assumés par les sociétés de gestion et par le reste du milieu condominial.

- **MISE EN ŒUVRE :** choisir la meilleure option pour l'Ontario nécessitera l'organisation d'une discussion approfondie sur une série de questions pratiques liées à la mise en œuvre, notamment :

    - Qui sera chargé de fixer les normes de certification/accréditation?
    - Y aura-t-il un seul organisme de réglementation autorisé à accorder ce statut?
    - Quelle devra-t-être l'ampleur de ces normes?
    - Si le gouvernement décide de réglementer, comment, quand et par qui les licences pourront-elles être révoquées?
    - Quels types de besoins d'assurance ces normes créeront-elles?

- **TRANSITION :** beaucoup demandent avec quelle vitesse un nouveau régime pourrait être conçu et mis en œuvre, et quelle sera la durée de la période de transition. L'étape 2 devra soigneusement peser les questions relatives à la capacité du secteur à acquérir les aptitudes dont il a besoin pour prendre en charge les nouvelles normes.

Questions non relatives à la Loi sur les condominiums

La Loi de 1998 sur les condominiums n'est que l'un des éléments de l'important arsenal juridique qui régit le secteur. Parmi les autres Lois qui sont tout aussi pertinentes, il y a :

- *La Loi de planification* : elle définit les règles de base en matière de planification d'utilisation des terres de l'Ontario, décrit comment l'utilisation de ces terres peut être contrôlée et dit qui est compétent pour exercer ce contrôle. Cela inclut la planification du développement des condominiums.

- La *Loi sur le Code du bâtiment, 1992* : ce code définit des normes minimales en matière de sécurité des bâtiments. Il couvre des domaines tels que la santé publique, la protection contre les incendies et l'efficacité structurelle.

- *La Loi sur la location de locaux d'habitation, 2006* : elle s'applique aux logements locatifs et définit les droits et responsabilités des propriétaires et locataires.

- *La Loi sur l'évaluation foncière* : elle est administrée par la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) et établit un système d'évaluation ample et uniforme. Les

intervenants ont demandé qu'une catégorie d'imposition différente soit créée pour les unités condominiales, puisque les sociétés de condominium payent pour des services que la plupart des propriétaires francs reçoivent directement de la municipalité, notamment le ramassage des ordures et le déneigement.

- *La Loi sur l'arbitrage, 1991* : elle cite les règles par défaut des procédures d'arbitrage. Conformément à la Loi de 1998 sur les condominiums, la plupart des différends doivent être résolus à travers la médiation et l'arbitrage.
- *Le Code des droits de la personne : il stipule que toutes les* personnes doivent avoir les mêmes droits et les mêmes opportunités, sans discrimination dans des domaines tels que l'emploi, le logement et les services. La totalité des déclarations et règlements que le conseil d'administration d'un condo décide d'adopter doit être conforme au Code.
- *La Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario :* administrée par la société Tarion Warranty, cette loi crée un régime de protection du consommateur qui offre une couverture de garantie aux nouveaux acheteurs de maisons. Tous les développeurs de nouvelles maisons ou de nouveaux condos sont tenus de s'enregistrer auprès de Tarion Warranty et d'y inscrire chaque nouvelle maison ou unité condominiale avant sa construction.

Comme on pouvait s'y attendre, les participants aux quatre fils de discussion ont soulevé des questions qui vont au-delà de la Loi sur les condominiums et qui, à bien des égards, ont trait aux autres lois. Il y a notamment eu des préoccupations sur les impôts fonciers, les conversions en condominiums, les taux d'assurance, les droits et responsabilités des locataires, ainsi que sur les tendances en matière de développement et les déséquilibres de pouvoir qui prévalent dans le secteur des condominiums.

Les soumissions en ligne ont également fait des recommandations telles que la nécessité de mieux informer les propriétaires, l'amélioration de la conception et de la lisibilité de la loi, l'installation de compteurs individuels pour mesurer la consommation d'eau, de gaz, etc., la nécessité d'établir une certaine flexibilité en fonction du type d'immeubles et de placer des restrictions sur les animaux de compagnie et sur l'âge des résidents, et la défense de fumer.

Bien que le ministère des Services aux consommateurs ne soit pas responsable de l'exécution de la plupart de ces lois ou de leurs réformes, ces observations et propositions ont tout de même été dûment notées et partagées avec les responsables des ministères compétents.

CONCLUSION

Les participants, à plusieurs reprises au cours des différents fils de discussion, ont décrit les condominiums comme « un quatrième ordre de gouvernement » après les ordres de gouvernement fédéral, provincial et municipal. La comparaison n'est ni exagérée, ni farfelue. Maintenant que les résultats découlant des quatre fils de discussion ont été décrits, il apparaît évident que le fait de vivre en condominium représente beaucoup plus que de partager un immeuble. Les complexes de condominiums sont des collectivités autonomes et, peut-être sans surprise, les problèmes que cela amène sont remarquablement semblables à ceux auxquels font face nos gouvernements, notamment :

- une direction transparente, responsable et à l'écoute des besoins et qui communique bien avec les membres de la collectivité;
- une gestion efficace qui mène à une bonne planification et à la stabilité financière;
- des propriétaires renseignés et engagés.

Le dernier point mérite d'autres commentaires. Les propriétaires peuvent exiger davantage de transparence et de responsabilisation de leurs conseils d'administration ou une meilleure gestion de la part de leurs gestionnaires, à l'instar des citoyens qui exigent cela maintenant de leurs gouvernements. Mais, en fin de compte, les propriétaires, autant que les citoyens, doivent faire plus que de demander que les décideurs répondent à des normes plus élevées. Ils doivent même faire plus que de prendre les mesures nécessaires pour se renseigner au sujet des enjeux. Ils doivent également agir — ils doivent *participer*. Une gouvernance démocratique va dans les deux sens, ce qui nécessite une participation dynamique et efficace de la part des membres de la collectivité, qu'ils soient des citoyens ou des propriétaires de condominiums.

Le succès ou l'échec du développement de la conscience collective repose donc autant sur les propriétaires que sur les conseils d'administration et les gestionnaires. Tout le monde doit accepter un juste partage des responsabilités pour veiller à ce que la collectivité fonctionne. L'omettre sème le désordre et la décadence, tout comme une maison se détériore si elle n'est pas bien entretenue. Le toit commence à fuir, les parements à craquer, les escaliers à pourrir.

Les condominiums nécessitent également de l'entretien et des soins; il ne s'agit pas uniquement de l'entretien physique de l'immeuble, mais des relations de base qui définissent une société de condominium en tant que collectivité. Comme nous l'avons déjà vu, les membres du panel des résidents considèrent la création et le maintien des relations essentiels au bien-être de la collectivité. Des collectivités condominiales florissantes, affirment-ils, constituent des « réservoirs » de capital social :

> « … les panélistes offrent un message qui n'a pas été souligné dans de nombreuses autres discussions concernant les condominiums en Ontario – l'importance du « capital social »… Lorsque les gens se connaissent dans leur immeuble, cela peut aider à augmenter la participation, à disperser et à résoudre les conflits, à diffuser des renseignements et à découvrir des solutions créatives.

Le message important ici est que le bien-être de la collectivité repose sur des relations solides et que leur création nécessite que chacun fasse sa part. C'est l'idée principale qui se cache sous ce que nous appelons le contrat collectif.

Il faut se demander toutefois si tout le monde désire y participer. À la fin de cette première étape, tout porte à croire que l'on peut être optimiste. Lors de l'Étape 1, les principaux enjeux ont été définis; les raisons des ententes et des mésententes ont également été définies. Bien que d'importantes différences d'opinion et des désaccords demeurent, on constate néanmoins que les résidents et les autres parties prenantes sont largement d'accord sur les principaux enjeux et sur ce qui doit être fait pour les résoudre.

Pour conclure, résumons certains des faits saillants de la présentation des cinq enjeux. Nous pensons que la majorité appuie les points importants suivants :

- **GOUVERNANCE :** les directeurs des conseils d'administration des condominiums, particulièrement ceux qui en sont à leur premier mandat, ont besoin de formation et de soutien. Les conseils d'administration se doivent d'être plus diligents lorsqu'il s'agit d'éduquer et de renseigner leurs membres et les propriétaires sur tous les sujets pertinents, depuis les droits et les responsabilités de la collectivité aux états financiers de leur condominium. Les conseils d'administration doivent également prendre les mesures en vue d'amplifier la réceptivité, la transparence et l'obligation de rendre compte. En particulier, les documents collectifs et ceux portant sur la gouvernance (comme les règlements ou les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration) doivent être plus facilement accessibles. Les renseignements que l'on y retrouve doivent être exacts, accessibles, à jour et complets. Les propriétaires, pour leur part, doivent être davantage engagés et accepter un plus haut niveau de responsabilité pour la bonne gouvernance et la gestion de la collectivité, notamment la participation aux AGA.
- **RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS** : bien qu'un moyen plus efficace et efficient pour faire respecter les règles et les responsabilités énoncées la Loi soit nécessaire, ce n'est

qu'une partie d'un système de qualité pour résoudre les conflits. Les participants ont convenu que les problèmes pourraient souvent être résolus rapidement et amiablement s'ils avaient un meilleur accès aux bonnes informations, aux avis éclairés et impartiaux, et à une médiation fiable en toute confiance. Ces outils devront probablement être incorporés dans un système plus efficace de règlement des différends à l'avenir. Cependant, la discussion a soulevé d'autres questions autour de la façon dont un tel système fonctionnera et sera géré. Plusieurs ont estimé qu'une forme d'agence ou d'organisme indépendant et autoritaire serait nécessaire pour superviser l'élaboration et la mise en œuvre de ces outils et de ces processus.

- **GESTION FINANCIÈRE** : les fonds de réserve (alimentés par les propriétaires dans le cadre de leurs contributions collectives aux réparations importantes et au remplacement de parties communes et de biens du condominium) doivent être adéquatement financés par des contributions calculées sur la base d'études appropriées et normalisées. Les règles sur l'utilisation des frais de fonctionnement doivent être revues et ajustées. Dans certains cas, une souplesse accrue peut être souhaitable, mais, dans ce cas, la façon dont les fonds sont dépensés, et à quelle fin, doit être parfaitement précise tout comme la façon dont les propriétaires en seront avisés. Les propriétaires doivent avoir accès aux outils et aux renseignements qui leur permettent d'être bien renseignés au sujet de leurs contributions mensuelles (et d'éventuelles contributions spéciales qui sont établies et appliquées. Ces renseignements doivent être fiables, accessibles et disponibles en temps opportun.

- **PROTECTION DU CONSOMMATEUR** : les documents relatifs à la vente d'une unité condominiale devraient être appuyés par des résumés en langage clair que l'acheteur peut comprendre. Le coût total de l'achat et le coût relié à la vie dans un condominium doivent être entièrement transparents. Tous les coûts devraient être inclus la première année. Les exceptions éventuelles devraient répondre à des critères rigoureux, notamment la divulgation, cela pour garantir que les consommateurs pourront faire des choix éclairés.

- **QUALIFICATIONS DES GESTIONNAIRES DE CONDOMINIUM** : un niveau plus élevé de compétences et de formation sont nécessaires pour les gestionnaires et les sociétés de gestion. Cela entraînera presque certainement des connaissances de base obligatoires et peut également rendre nécessaire une réglementation de l'industrie par le gouvernement ou un organisme agissant en son nom.

L'Étape 1 du processus d'examen prend fin avec le dépôt du rapport sur les résultats au ministère des Services aux consommateurs. L'Étape 2 débutera en mars 2013, lorsque des spécialistes des enjeux relatifs aux condominiums (y compris les propriétaires) se rencontreront pour examiner les observations du présent rapport. Tirant inspiration des questions, des propositions et des arguments qu'il contient, les experts travailleront de consert pour élaborer un ensemble détaillé d'options pour le renouvellement de la Loi. Dans la troisième phase, qui débutera à l'automne 2013, les options seront examinées et validées par les copropriétaires et les autres parties prenantes, après quoi ils seront présentés au gouvernement et au milieu condominial. Le public est invité à commenter sur le rapport avant le 11 mars 2013 à oncondo@ontario.ca

La conclusion générale que nous dégageons de ce rapport est que nous devrons être encouragés par le haut niveau d'entente dans le milieu condominial au sujet des enjeux et des solutions. Il reste encore beaucoup à faire et aucune réforme ne plaira à tous ou résoudra tous les enjeux, mais une bonne réforme traitera une quantité importante d'enjeux et obtiendra l'appui de toute la collectivité. À cet égard, il y a eu des progrès réels.

Pour d'autres infos et des mises à jour sur ce projet, y compris les documents supplémentaires, veuillez visiter note site Web ppforum.ca/publications.