

Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario

Une initiative d'appui à l'Examen de la *Loi sur les condominiums* par le ministère des Services aux consommateurs



Rapport final

Rédigé pour le Forum des politiques publiques

Janvier 2013

(cette page est vide)

Introduction

L'Ontario se trouve au centre d'un boom nord-américain dans le domaine des condominiums. La construction de ce type de résidences, encouragée par l'évolution démographique, par les politiques de densification et par les investisseurs mondiaux à la recherche d'investissements sûrs, compte pour environ la moitié des nouvelles unités domiciliaires de la province. Un Ontarien sur dix vit dans un condominium. Ce type de logement tient de plus en plus de place sur le marché de la location de nouvelles unités, et il a beaucoup de succès chez les acheteurs néophytes et les retraités. Alors que, encore récemment, cette forme de propriété ne représentait qu'une niche, elle joue maintenant un rôle d'importance croissante dans la dynamique des communautés ontariennes et dans la qualité de vie de résidents de la province.

On dit parfois que les bonnes clôtures font les bons voisins, mais la vie en condominium va tout à fait à l'encontre de ce dicton populaire. Les résidents vivent à proximité les uns des autres, et les propriétaires sont conjointement responsables de la gouvernance de leurs espaces communs et de l'entretien des parties communes. Les condominiums ontariens ont donné des résultats variables. Dans la province, beaucoup d'entre eux sont clairement des réussites : bien dirigés, bien gérés et bien entretenus, ils permettent à leurs résidents de se loger sans dépenses ni soucis inutiles. Cependant certains sont devenus gravement dysfonctionnels.

Des propriétaires qui avaient été attirés par les prix abordables peuvent devoir encourir des coûts inattendus. Les conseils de certains condominiums éprouvent des difficultés à combler leurs postes avec des bénévoles qualifiés. Le nombre de propriétaires inactifs fait que certaines assemblées générales annuelles n'atteignent pas le quorum. Certains conseils d'administration sont submergés par les demandes contradictoires des propriétaires, et ces derniers constatent parfois que les conseils d'administration ne répondent pas à leurs préoccupations ou appliquent les règlements administratifs sans beaucoup de conviction. Certains différends restent sans solution, ou leur solution entraîne des coûts déraisonnables. Certains gestionnaires de condominiums profitent indûment des clients peu méfiants. Et enfin certains condominiums ont été confrontés à plusieurs de ces types de difficultés simultanément.

Le gouvernement de l'Ontario comprend que les problèmes qui touchent les condominiums sont devenus beaucoup plus complexes depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les condominiums* actuelle, en 2001. C'est précisément pour cette raison qu'il a entrepris un examen complet de cette loi provinciale qui régit les droits et les responsabilités des promoteurs, propriétaires, associations et conseils d'administration de condominiums, et qui définit diverses formes de protection pour les acheteurs et les propriétaires.

Cet exercice aurait pu se dérouler à huis clos en présence des seuls experts en

politiques, comme cela se fait souvent. Mais le ministère des Services aux consommateurs, lorsqu'il a été chargé d'entreprendre cet examen, a constaté qu'en adoptant l'approche traditionnelle, il risquait de ne pas répondre aux besoins actuels et futurs de la province. Il aurait ainsi pu se priver de certaines informations critiques sur le mode de fonctionnement actuel des condominiums; étant donné la diversité même des condominiums ontariens (sans parler de la diversité des expériences vécues dans ces derniers), il est difficile de définir clairement quels sont les problèmes actuels et de déterminer avec certitude quelles pourraient être leurs solutions. Quel est le vécu quotidien des résidents des condominiums en Ontario? Quel type de milieu les ontariens souhaitent-ils trouver dans un condominium? Quelles seraient les suites d'une proposition donnée dans des maisons en rangée de Thunder Bay, dans des immeubles bas d'Ottawa ou dans des tours de Markham? Le ministère des Services aux consommateurs considère donc qu'il trouvera des réponses plus éclairées à ces importantes questions s'il fait appel aux résidents, propriétaires et locataires qui vivent et investissent dans les condominiums de l'Ontario, ainsi qu'aux intervenants qui les construisent, les gèrent et leur assurent un soutien.

Il entreprend l'Examen de la *Loi sur les condominiums* au moyen d'un processus public de participation collaborative pour amorcer un échange plus productif avec les résidents et les propriétaires de condominiums ainsi que les intervenants concernés et le grand public. À cet effet, en collaboration avec des experts du domaine (le Forum des politiques publiques du Canada et MASS LBP), le Ministère a élaboré un processus en trois étapes dont le Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la *Loi sur les condominiums* constitue un élément important.

À l'étape I, on a demandé au public de présenter des enjeux et des idées. C'est ce sur quoi ont porté les trois premières réunions du panel consultatif des résidents, qui ont mené à la parution du présent rapport, ainsi que les réunions de la table ronde des intervenants, les séances d'information publique du Ministère et les mémoires reçus par courriel et par courrier postal. L'étape I est maintenant terminée, et les enjeux et les idées qui en sont ressortis ont été regroupés dans le Rapport des résultats.

À l'étape II, un panel d'experts des questions liées aux condominiums examinera et étoffera les conclusions de l'étape I et adressera au gouvernement des recommandations détaillées pour la modernisation de la Loi sur les condominiums. Le rapport présentant les options et les recommandations des experts devrait être accessible au public pour commentaires à la fin de l'été 2013.

À l'étape III, le panel consultatif des résidents se réunira une dernière fois pendant toute une fin de semaine de l'automne 2013. Cette rencontre permettra aux membres de voir si le panel d'experts a pris en compte leurs suggestions et comment il les a développées dans son rapport sur les options et recommandations. Lors de cette réunion finale, le panel consultatif des résidents examinera les options et recommandations des experts et produira des conseils et des commentaires en vue de l'élaboration du plan d'action. À l'étape III, à l'automne 2013, les résidents des condominiums et les autres intervenants pourront aussi examiner le plan d'action et y souscrire avant sa présentation au gou-

vernement et au secteur des condominiums. Le plan d'action contiendra des recommandations à l'intention non seulement du gouvernement mais également du secteur des condominiums et de l'industrie.

Le Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la *Loi sur les condominiums* a été constitué sur le modèle du panel consultatif, un outil créé par MASS LBP et dont les décideurs se servent pour consulter les citoyens sur des enjeux complexes en matière de politiques publiques. Le panel consultatif regroupe 36 résidents ontariens impartiaux qui ont été sélectionnés aléatoirement au moyen d'une loterie et qui constituent un échantillon largement représentatif de la population vivant dans des condominiums dans la province. Son fonctionnement s'apparente à celui d'un jury, c'est-à-dire que les membres sélectionnés aléatoirement se rencontrent pour apprendre, travailler au nom d'autres personnes et présenter des orientations aux pouvoirs publics.

Le panel consultatif présente plusieurs avantages par rapport à d'autres formes plus traditionnelles de consultation publique (sondages, groupes de discussion et rencontres publiques) parce qu'il s'appuie sur la capacité des participants à raisonner au nom de leurs communautés.

Le panel consultatif est un groupe représentatif de citoyens qui acceptent, au cours d'une période de deux à trois mois, de passer plusieurs fins de semaine à se renseigner sur un enjeu de politique et à en discuter sous de nombreux angles. Plutôt que de refléter une opinion publique spontanée, le panel consultatif est amené à délibérer au nom d'une communauté plus large et à atteindre un large consensus avant de présenter ses recommandations. Ses membres disposent ainsi d'un éclairage et d'outils qui leur permettent de traduire leurs opinions et leurs idées en suggestions crédibles sur lesquelles les décideurs pourront s'appuyer pour définir leurs choix. Cette démarche les incite à faire état de leurs intérêts communs sans se limiter à leur expérience personnelle.

L'évaluation complète de la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario ne peut se faire en trois samedis. Cependant le travail du panel consultatif des résidents illustre bien l'immense intérêt manifesté par les membres du public et leur capacité à jouer un rôle constructif dans l'élaboration et l'examen de cette politique publique. Les membres du panel consultatif ont pris leur tâche au sérieux, ils ont généreusement donné de leur temps et n'ont reçu aucune compensation. Là où ils ne parvenaient pas à s'entendre, ils ont contribué à définir clairement les résultats qu'ils souhaitaient et les premières étapes qui, selon eux, permettraient à l'Ontario de progresser. Là où ils s'entendaient, ils ont proposé des orientations qui pourraient clairement avoir des retombées significatives sur le mode de fonctionnement du secteur des condominiums en Ontario.

Bien que les gros changements soient rarement bien accueillis, le travail consciencieux de ce petit groupe de résidents de l'Ontario montre bien que les citoyens acceptent de faire des compromis et des choix lorsque ceux-ci ont été bien expliqués et bien examinés. Le public mérite de jouer pleinement le rôle de partenaire dans tout débat portant sur l'avenir de nos communautés, et son opinion est essentielle à l'Examen de la Loi sur les condominiums.



Ce que les décideurs devraient savoir

Les membres du panel consultatif des résidents sont fiers de leur statut de propriétaires et de membres de la communauté. Ils sont convaincus que les propriétaires de condominiums de la province sont en mesure de gérer efficacement leurs associations. Ils savent également que les condominiums répondent à une part de plus en plus large de la demande dans le domaine du logement dans la province, et que le secteur continue de se diversifier; ils sont également convaincus que les Ontariens et Ontariennes sont en mesure de faire face aux défis qui découlent de cette évolution.

Cependant les membres du panel consultatif sont d'avis que cet Examen de la *Loi sur les condominiums* aurait déjà dû avoir lieu. Ils craignent que leur qualité de vie à leur domicile et, pour beaucoup d'entre eux, un investissement significatif ne soient compromis parce que la réglementation actuelle ne prévoit pas les formes de protection qui seraient nécessaires. Selon eux, dans les condominiums, lorsque les choses vont bien, elles vont très bien; ce dont les résidents ont principalement besoin, ce sont des mesures préventives qui feraient que leurs attentes seraient plus réalistes, des améliorations relatives à l'obligation de rendre compte, et la création de communautés saines et fonctionnelles dès le point de départ. Par ailleurs, les membres du panel consultatif savent très bien que dans le système actuel, lorsque les choses tournent mal, elles peuvent vite dégénérer, et qu'il existe peu de recours satisfaisants. Ils sont d'avis que relativement à certains enjeux, le secteur ontarien des condominiums a besoin de limites plus strictes et d'interventions plus énergiques, et il leur tarde de connaître les résultats de l'examen en trois étapes auquel ils ont participé.

RESPONSABILITÉ DES RÉSIDENTS

Les membres du panel consultatif n'ont pas hésité à prendre des responsabilités à titre de propriétaires et de résidents. Ils étaient déçus de constater que certains acheteurs faisaient l'acquisition de condominiums en supposant que cela leur permettait de devenir propriétaires tout en évitant les soucis; ils sont d'avis que les acheteurs doivent comprendre non seulement les droits mais également les responsabilités qui incombent au propriétaire d'un condominium. Les membres sont également convaincus qu'on doit avoir des attentes raisonnables à l'égard des propriétaires et des résidents, et que les propriétaires doivent être prêts dès le départ à jouer des rôles productifs dans leurs condominiums. Selon eux, l'idée d'un contrôle local, participatif et démocratique est l'une des forces

du modèle. Le problème qui se pose en Ontario, c'est que le système actuel ne permet parfois pas aux gens de disposer des outils permettant une participation efficace dans leurs communautés.

INFORMATION À L'INTENTION DES ACHETEURS DE LOGEMENTS NEUFS OU REVENDUS ET DES RÉSIDENTS

Les lecteurs pourront être surpris d'apprendre que même des résidents aussi impliqués (qui ont accepté de consacrer plusieurs samedis à l'Examen de la Loi sur les condominiums), lorsqu'ils étaient confrontés à une difficulté dans leur condominium, se savaient souvent pas où trouver l'information pertinente. Il est vrai que les réponses à beaucoup de questions posées par les membres du panel consultatif sont du domaine public ou peuvent être achetées pour une somme modique. Cependant les expériences vécues par ces personnes permettent de penser que pour de nombreux résidents de condominiums, la recherche de ces mêmes éléments d'information est loin d'être facile. Beaucoup des participants ont décidé de devenir membres du panel consultatif en partie parce qu'ils y voyaient l'une des rares occasions d'apprendre et d'acquérir des connaissances utiles pour servir leur communauté de façon plus efficace.

Il n'est donc pas surprenant que de nombreuses orientations recommandées par eux portent sur la communication d'informations importantes sous un format accessible et facilement compréhensible. Ils ne souhaitent pas nécessairement que toutes ces informations soient fournies par le gouvernement, mais ils pensent que celui-ci devrait jouer un certain rôle en veillant à ce qu'elles soient complètes, impartiales et utiles au résident moyen.

Ils pensent qu'une information financière claire et compréhensible sera utile aux acheteurs potentiels qui doivent décider s'ils sont en mesure de faire face aux obligations financières découlant de l'acquisition d'un condominium. Ils pensent aussi que les acheteurs potentiels de condominiums neufs ou revendus doivent recevoir l'information pertinente sur les obligations liées à la gouvernance, et sur d'autres aspects des responsabilités des résidents; cela leur permettrait de savoir ce que leur achat implique. L'un des membres a déclaré ce qui suit : « Pour certaines personnes, l'achat d'un condominium n'est pas le meilleur choix. Il se pourrait même que je sois l'une de ces personnes, et j'aurais souhaité savoir ce que je sais maintenant avant d'acheter. » Les membres sont convaincus que ces mesures relativement modestes pourraient contribuer largement à redonner aux associations des assises solides et pour prévenir l'apparition de condominiums dysfonctionnels.

SOUTIEN APPORTÉ AUX MEMBRES DES CONSEILS

Les participants pensent que les membres des conseils méritent un meilleur soutien, parce qu'ils sont parfois des bénévoles prenant en charge des activités de plusieurs millions de dollars. Ils ne sont pas allés jusqu'à recommander

d'imposer de nouvelles exigences aux membres des conseils, de peur que cela rende le recrutement de nouveaux directeurs encore plus difficile. Par ailleurs, ils considèrent que des modules de formation accessibles (probablement en ligne) permettraient d'entreprendre la formation des membres des conseils, de les orienter vers les sources d'information disponibles, et d'attirer de nouveaux directeurs avec la promesse d'un soutien.

MEILLEURE COMMUNICATION SUR LES ENJEUX FINANCIERS ET DE GOUVERNANCE

Les membres sont d'avis qu'une communication inefficace et inadéquate est au cœur de nombreux problèmes financiers et de gouvernance qui affectent les condominiums en difficulté en Ontario. Ils préconisent fortement des mécanismes permettant d'améliorer les communications dans les deux sens entre les propriétaires et les conseils d'administration, tout en souhaitant ne pas imposer une charge indue à ces derniers. Pour renforcer la communication dans les condominiums grands et petits, ils souhaitent qu'on soumette aux propriétaires des informations financières et opérationnelles plus claires et de meilleure qualité, et également qu'on améliore les mécanismes qui leur permettent de demander de l'information et de porter des questions à l'attention du conseil d'administration.

MESURES ÉNERGIQUES DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR POUR LES ACHETEURS ET LES GESTIONNAIRES DE CONDOMINIUMS, ET POUR LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Les membres reconnaissent que les mesures préventives telles que celles qui sont énumérées ci-dessus ont leurs limites. De nombreux membres ont déclaré que lorsqu'ils étaient confrontés à un problème difficile dans leur condominium, ils avaient une impression d'impuissance et d'insécurité. Selon leur expérience, les condominiums peuvent constituer un milieu imprévisible et précaire, certaines personnes peuvent trop facilement profiter des autres ou les intimider, et ce qui à première vue apparaît comme un problème sans importance peut prendre des proportions catastrophiques. Ce sentiment d'insécurité explique en partie pourquoi ils demandent avec tant d'insistance une plus grande transparence et une définition plus claire des rôles et des responsabilités. Il permet aussi de mettre en contexte les orientations recommandées, qui portent sur des limitations plus strictes et des interventions plus énergiques.

Les membres veulent s'assurer que quelqu'un s'occupe des résidents et des propriétaires. Ils veulent également faire en sorte que les nouveaux condominiums aient des bases financières saines dès le départ, et que les propriétaires n'aient pas à débours des frais supplémentaires inattendus et parfois excessifs après la première année.

La plupart d'entre eux souhaitent une sorte de réglementation ou de système de délivrance de permis pour les gestionnaires, qui jouent un rôle central dans le fonctionnement quotidien de nombreux condominiums; on s'assurerait ainsi qu'ils possèdent les compétences et les connaissances nécessaires.

Et surtout les membres veulent être sûrs qu'il y aura des solutions réalistes au cas où leur condominium deviendrait gravement dysfonctionnel. Ils recherchent un mécanisme robuste de règlement des différends qui serait à la fois fonctionnel et abordable; selon eux, dans le système actuel, le coût des recours en justice a conféré un pouvoir considérable aux conseils d'administration en particulier. Bien qu'ils soient en bonne partie prêts à envisager divers modèles de règlement des différends et de financement, ils soulignent l'importance du suivi des différends, de la communication de l'information et de l'existence d'un tiers parti ayant le pouvoir d'intervenir lors de dérapages graves.

L'IMPORTANCE DE COMMUNAUTÉS FORTES

Et enfin les membres abordent un aspect qui n'a pas été souligné dans les nombreux autres débats concernant les condominiums en Ontario, soit l'importance du « capital social ». Leur propre expérience les a rendus extrêmement conscients de l'importance des liens sociaux pour le bon fonctionnement des condominiums. Leurs commentaires indiquent que lorsque les gens se connaissent dans un immeuble, cela stimule leur participation et contribue à désamorcer et à résoudre les conflits, à diffuser les informations et à amener des solutions créatives. Ils ne veulent pas que le gouvernement réglemente les réunions de salon et les activités sociales, mais ils désirent s'assurer que les décideurs et les autres intervenants soient conscients de cet aspect, et que ceux qui cherchent à créer un « capital social » dans leurs immeubles soient encouragés et soutenus.

Qui sont les membres du Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la Loi sur les condominiums?

La composition du Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la *Loi sur les condominiums* reflète approximativement celle de la population vivant dans des condominiums en Ontario. Voici ci-dessous la présentation que chaque membre fait de lui-même.

Adam Stork, Toronto : Je suis né à Toronto, en Ontario, en 1975, et je suis titulaire d'un baccalauréat ès arts en histoire, de l'Université de Toronto et d'un certificat en informatique CompTia A+. Je travaille actuellement dans le secteur des technologies de l'information et j'habite dans un condominium de 634 pi² depuis 14 ans. Je continue de m'intéresser à l'histoire, à l'informatique et à la technologie.

Asif Khan, Etobicoke : J'ai obtenu ma maîtrise ès sciences en chimie au Pakistan, mais il y a plus de 13 ans que je suis au Canada, où j'ai acquis une formation et de l'expérience. J'ai travaillé chez Royal Group Technologies pendant environ sept ans avant d'être mis à pied lors de la récession de 2009. Je travaille actuellement comme agent de sécurité et je continue de chercher un bon emploi à plein temps. Je vis avec mon épouse et deux enfants, une fille et un garçon. Je souhaite me rendre utile à la société pour moi-même et pour ma famille, et je suis fier d'être un Canadien d'origine pakistanaise.

Atul Prakash, Mississauga : J'offre des services de guide financier et de navigateur financier à Mississauga, en Ontario. Mon rôle est de permettre à des familles qui travaillent dur d'améliorer grandement leur situation financière. Pour ce faire, je convertis leur hypothèque en un compte unique où le financement des dettes et du crédit est sous le contrôle de la famille et non de la banque qui contrôle l'hypothèque. Les familles peuvent ainsi devenir prospères sans modifier leur budget. Dans ma pratique, j'ai connu un succès spectaculaire et mes clients sont enchantés.

Beverly Capstick, Ottawa : Je viens de prendre ma retraite après 35 ans passés dans la fonction publique fédérale. Au cours des 30 dernières années, j'ai été propriétaire de plusieurs condominiums et j'ai vu de mes propres yeux le meilleur mais aussi le pire dans ce domaine (du point de vue financier et émotionnel), notamment lorsque les conseils, les propriétaires ou les sociétés de gestion n'ont pas les compétences nécessaires au bon fonctionnement d'un condominium. J'ai beaucoup voyagé en Europe et au Canada, et pendant ma retraite je

prévois de continuer de presser mes députés provinciaux ainsi que les gouvernements provincial et fédéral de traiter des dossiers comme ceux des centres de soins de longue durée pour les personnes âgées et les lois sur l'intimidation au travail.

Bina Mistry, Toronto : Je suis née et j'ai grandi dans la banlieue de la région du Grand Toronto et je suis titulaire d'un baccalauréat ès sciences en informatique de l'Université de Toronto depuis 2003. Depuis l'obtention de mon diplôme, je travaille à IBM Canada où j'ai occupé plusieurs postes et où je suis actuellement conseillère en affaires. En 2007, j'ai fait l'acquisition d'un condominium au centre ville de Toronto et je suis très partisane de la vie urbaine et de l'achat local. J'aime voyager, lire et tweeter sur les sujets qui m'intéressent. Suivez-moi : @binamistry79.

Bob Adams, Barrie : Je suis né et j'ai grandi dans le Nord de l'Ontario, et j'ai déménagé à Barrie après mes études universitaires. Après avoir travaillé 5 ans dans le commerce de détail et 10 ans comme consultant, j'ai obtenu l'accréditation de comptable général accrédité (CGA) et depuis cette date (il y a environ 20 ans), je travaille dans le secteur manufacturier privé; j'ai passé la moitié de cette période dans le domaine de l'usinage de précision et la moitié dans le domaine de la fabrication industrielle.

Calin Serbu, North York : Je suis né en 1981 et je réside à Toronto depuis 1994. J'ai un diplôme d'informatique de l'Université York, et je travaille comme réalisateur de logiciels à Toronto depuis 2006. Depuis 2011, avec mon épouse, je suis propriétaire d'un appartement de 850 pi² dans une tour des quartiers résidentiels. Comme membre de la génération Y qui travaille dans le secteur privé, à Toronto, j'observe un énorme écart entre la réalité économique du marché du travail et le marché immobilier des condominiums. Ce qui m'inquiète le plus, c'est que des valeurs telles que les espaces verts, les infrastructures, le confort et la qualité de la construction ne sont plus les facteurs déterminants du prix d'une propriété résidentielle. Je souhaiterais que l'on modifie la planification urbaine pour que le marché résidentiel serve avant tout les intérêts des Torontois : il devrait offrir des espaces de vie à des prix reflétant l'économie locale, des moyens de transports du 21^e siècle et des quartiers où l'on peut plus facilement circuler à pied.

Carol Grandison, Scarborough : Je suis une citoyenne canadienne âgée, je travaille et j'habite à Toronto, et je suis propriétaire d'un condominium depuis 1994. Je suis une résidente active de Toronto; en plus de mon emploi régulier, je suis bénévole pour divers organismes et j'ai déjà été membre du conseil d'administration de mon condominium pendant plus de sept ans. Je suis diplômée de l'Université Ryerson et je travaille dans le domaine de la santé. Par le bénévolat, je suis amenée à me rendre dans toutes les régions de la province et je touche à une très large gamme de domaines. Je suis très active auprès de ma famille et je m'occupe des besoins quotidiens. Je prends un soin méticu-

leux de ma santé et je réserve au moins quatre jours par semaine à la pratique de l'exercice et de la relaxation. Je mange bien, je suis écologique et j'aime la nature. Je viens en aide aux enfants et aux personnes âgées et je passe du temps avec eux lorsqu'ils en ont besoin. Je suis franche, gentille et réservée, j'aime être chez moi et prendre soin de moi-même.

Cesar Kupfer Jarman, Toronto : J'ai reçu mon diplôme de l'Université York en 2005, avec une majeure double en sciences politiques et en droit et société. Je n'étais même pas encore sorti de l'université lorsque j'ai été embauché comme gestionnaire de compte à la Banque royale du Canada. J'ai travaillé comme conseiller financier pendant cinq ans, dont trois à la Banque royale et deux à Toronto Dominion. J'ai mis sur pied ma propre société de consultation et d'investissements en immobilier en 2009, et je l'étoffe depuis cette date.

Cheryl Peters, Hamilton : J'ai 63 ans et je suis retraitée; j'ai travaillé comme infirmière autorisée dans les hôpitaux généraux pendant 37 ans. J'ai aussi élevé une famille. Mon mari est décédé il y a cinq ans au terme d'une longue bataille contre une maladie du rein. Nous avons élevé nos enfants dans une maison à la campagne et lorsqu'ils ont atteint l'âge d'aller au collège, nous avons emménagé dans une tour à condominiums. Mon mari a siégé au conseil d'administration pendant 12 ans, et nous avons eu du plaisir à vivre dans cette communauté dont nous étions des membres actifs. Après le décès de mon mari, j'ai emménagé dans un autre condominium, dans un petit complexe de maisons en rangée. Je siège au conseil d'administration depuis trois ans. J'espère apporter la meilleure contribution possible au panel consultatif.

Claire Grant, North York : Je vis à Toronto depuis 42 ans et j'ai un fils. Je viens d'une famille nombreuse dont la plupart des membres vivent à Toronto. Je travaille dans une banque et j'aime mon travail. J'enseigne l'anglais comme langue seconde, et j'enseigne également à l'école du dimanche.

Doris Servais, Toronto : Je suis retraitée depuis de nombreuses années. Je travaillais dans les domaines du secrétariat et des voyages. Mon mari et moi-même avons occupé le même condominium pendant 40 ans. C'était l'un des premiers à avoir été construits à Toronto, et notre association était aussi l'une des plus grandes. Je siège au conseil d'administration depuis 18 mois, et j'ai pris deux cours de l'Institut canadien des condominiums. Dans mes loisirs, j'ai beaucoup voyagé et j'ai passé de nombreuses années à faire de la voile sur le lac Ontario. Après ma retraite, nous avons continué de voyager et de faire de la voile, et nous avons cessé il y a quelques années seulement. Mes domaines d'intérêt les plus récents sont l'art et les cours d'art.

Elinor Knight, Guelph : Je vis à Guelph depuis 30 ans et j'occupe un condominium depuis 6 ans. Je commence mon deuxième mandat de trois ans au conseil d'administration, dont je suis la présidente. Depuis environ 50 ans, j'ai travaillé pour des organismes sans but lucratif à l'échelon local, provincial et



national, au Canada et aux États-Unis. L'immeuble où je réside a été construit en 1976 et compte 142 logements. Jusqu'au moins d'août 2011, il était autogéré, avec un conseil d'administration de sept membres et un gestionnaire de bureau. En juillet, lorsque le gestionnaire de bureau a démissionné, nous avons choisi une société de gestion. Ce fut une année mémorable! Je suis bibliothécaire scolaire retraitée, luddite et mère de cinq enfants adultes.

Gerald Bottos, Amherstburg : Je m'appelle Gerald L. Bottos, mais on me nomme généralement Jerry. Je suis marié à une épouse charmante depuis 33 ans, et nous avons 4 enfants et 4 petits-enfants. Je suis tôlier retraité et originaire de Thunder Bay, en Ontario. En 1994, le ralentissement dans le secteur de la construction nous a forcés à déménager à Amherstburg. Nous habitons dans notre condominium depuis mai 2005, et nous apprécions de pouvoir fermer la porte et nous absenter sans nous inquiéter de notre propriété.

Joe Abboud, Vanier : Après la guerre civile au Liban, en 1987, j'ai immigré au Canada, où j'ai toujours vécu depuis; je retourne au pays voir ma famille à intervalle d'un an ou deux. J'ai occupé divers emplois au Canada : j'ai commencé comme caissier à la Banque de Montréal, puis j'ai travaillé dans les ventes dans une entreprise de distribution alimentaire, tout en étudiant le graphisme. C'est ce qui m'a permis d'obtenir un emploi au Conseil scolaire d'Ottawa. Pendant que j'étais là, j'ai trouvé ma vocation dans le secteur des technologies de l'information; j'ai donc pris quelques cours et j'ai commencé une nouvelle carrière chez Bell Canada en 2001. Au début de 2007, je suis entré chez Dell Canada comme superviseur de 20 agents; je travaillais dans les statistiques et je trouvais des solutions techniques tout en faisant de l'accompagnement professionnel. Dell a fermé ses portes à la mi-2009. En août de la même année, je suis entré comme analyste du soutien technique au Bureau de l'informatique d'Industrie Canada, où je suis encore. J'ai acheté mon condominium en novembre 2005, sur les conseils d'un ami qui en occupait un. Je n'avais aucune connaissance préalable et je n'avais fait aucune recherche dans ce domaine, mais j'ai eu la chance d'arriver dans une association bien gérée. Cependant on présente toujours des possibilités d'amélioration qui ne sont jamais mises en œuvre. L'objet de ma participation au présent panel consultatif est donc de faire connaître mes points de vue et mes idées dans l'espoir d'apporter des améliorations pour les propriétaires et les occupants de condominiums.

Joe Mele, Mississauga : Je suis né en Italie mais toute ma famille a immigré au Canada au début des années 1950. Je me suis marié en 1961, et nous avons eu trois enfants. J'ai travaillé pour la ville de Toronto pendant près de 30 ans. J'ai passé plusieurs de ces années comme représentant syndical pour la section 43 (qui est ensuite devenue la section 416). J'ai traité de griefs d'employés, de dossiers d'arbitrage, de négociation de conventions collectives, de questions de grève et de problèmes d'ordre général. J'ai été élu à plusieurs postes au syndicat; celui que j'ai occupé le plus longtemps est celui d'agent d'affaires. En 1990, j'ai démissionné de mon poste à la ville de Toronto et je suis entré à l'emploi

du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP). J'ai quitté le monde du travail en 2004. Nous avons acheté notre premier condominium en 1974 et j'ai été membre du conseil d'administration pendant environ 12 ans. En 1998, nous avons acheté un autre condominium; j'ai été élu président du conseil, poste que j'occupe depuis quatre mandats.

Kathleen Stephenson, Ottawa : Je suis retraitée depuis peu; j'ai été consultante en pratique privée et travailleuse outre-mer de l'Église unie du Canada. À la fin du mois de juillet 2012, j'ai acquis un condominium de deux chambres au dernier étage d'un immeuble de sept étages à Ottawa. J'ai été propriétaire de deux résidences unifamiliales; j'ai occupé la première pendant 16 ans et la seconde pendant 25 ans, de 1987 à 2012. J'ai également été locataire d'un condominium de 2008 à 2012 alors que j'habitais à Salvador, au Brésil. Pendant cette période, je travaillais comme cadre supérieur à temps plein dans un organisme œcuménique de défense des droits humains. Auparavant, j'ai agi comme consultante en développement organisationnel et en renforcement des capacités auprès de nombreuses ONG canadiennes et internationales (United Way Centraide Canada, YMCA-YWCA, l'Association des consommateurs du Canada, Services à la famille-Canada, entre autres) dans des domaines tels que la planification et l'évaluation stratégiques, la gouvernance des conseils, la levée de fonds, les communications et la gestion de projets. Alors que j'étais directrice des politiques de l'Association des consommateurs du Canada, l'une de mes responsabilités était de participer à la réforme législative et réglementaire en cours au Canada, d'encourager une participation publique significative à cette réforme et de faire en sorte que le point de vue des consommateurs soit représenté lors des délibérations. Je suis convaincue que l'exercice actuel d'examen et d'amélioration de la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario aura des effets bénéfiques significatifs et que, conjointement, nous pouvons faire connaître le point de vue des résidents des condominiums.

Mahassen Mahmoud, East York : Actuellement, je travaille comme gestionnaire de programme, mais mes antécédents sont plutôt dans les ressources humaines, le droit et les entreprises sans but lucratif. J'ai été vice-président de mon association de condominium, et j'ai de l'expérience en élaboration des processus.

Michael Frankfort, Richmond Hill : J'ai passé toute ma vie à Richmond Hill. J'ai participé activement à divers panel consultatifs, à la fois localement et dans toute la province. Je suis éducateur, musicien, étudiant diplômé, environnementaliste, collecteur de fonds, grand amateur de science fiction, activiste politique et artiste. J'occupe actuellement le poste de président du conseil d'administration de mon condominium, ce qui me permet de lancer et d'alimenter de nombreux débats animés liés au bien-être de cette résidence communautaire. Ce fut un réel plaisir d'être sélectionné et d'avoir cette chance unique de m'associer à d'autres résidents de l'Ontario pour mettre à jour la *Loi sur les condominiums*.

Michael Gager, Ottawa : Mon épouse et moi-même louons notre condominium à Ottawa depuis peu. Je me suis porté volontaire pour participer au panel consultatif parce que je voulais contribuer à l'élaboration de la nouvelle Loi sur les condominiums. Nous envisageons également d'acheter bientôt notre première résidence ou notre premier condominium, et j'ai pensé que si je participais au panel consultatif, ce serait pour moi une excellente occasion d'en apprendre plus sur les condominiums de la bouche des experts et des membres de la communauté. Je suis né et j'ai grandi à Surrey, en Colombie-Britannique. En 2007, j'ai déménagé à Ottawa pour entrer dans la fonction publique fédérale, où je travaille comme économiste et conseiller. J'ai un baccalauréat ès arts et une maîtrise ès arts en économie de l'Université Simon Fraser, et j'aime le café, le cinéma, la pêche et les randonnées dans le parc de la Gatineau.

Monica Caliste, Toronto : Je suis née à Trinidad et Tobago, aux Antilles. Je suis venue au Canada en 1961, et plus tard je suis devenue citoyenne. Je me suis mariée à Larry Mansfield Robbins en 1994, et je suis devenue veuve le 30 juillet 2012. J'ai un diplôme d'administration des affaires de l'Université York, et j'ai poursuivi mes études pour atteindre le niveau trois de comptable général accrédité. Je suis retraitée de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, où j'ai travaillé comme planificatrice financière, comptable en gestion et chef de la comptabilité des dépenses. J'aime les voyages, la création, la décoration et le conditionnement physique. Je suis membre du panel consultatif parce que j'espère en apprendre plus sur la *Loi sur les condominiums* tout en participant à son examen.

Monica Lloyd, Scarborough : Je suis citoyenne canadienne et je suis arrivée au pays en 1968. J'ai travaillé jusqu'en 2005. Je suis propriétaire d'un condominium où je vis depuis 1983, et je siège au conseil d'administration depuis quelques années.

Myron Taylor, North Bay : J'ai 70 ans, j'étais propriétaire d'entreprise et je suis retraité. Je vis en condominium depuis 23 ans; je suis passé par trois immeubles de condominiums, dont deux où j'ai agi comme directeur et président. Dans l'immeuble où j'habite actuellement, je suis président depuis neuf ans. Lorsque j'ai emménagé dans ce condominium de 28 unités en 2003, j'ai vite constaté que depuis 29 ans, la propriété et l'immeuble avaient été gravement négligés pendant la plus grande partie du temps. Pire encore, l'association était techniquement en faillite. Comme beaucoup de nos résidents étaient retraités et recevaient un revenu fixe, il était difficile de faire augmenter les frais de condominium ou de faire appel à des contributions spéciales pour couvrir les réparations majeures qui étaient devenues nécessaires. Au lieu de cela, l'association a donc décidé de créer deux nouveaux logements à une chambre dans un espace inutilisé de l'étage inférieur. Nous les avons vendus 400 000 \$, et nous avons puisé dans les fonds ainsi obtenus pour remettre en état le rez-de-chaussée. Le reste de cette somme a servi à réparer les principaux éléments de l'immeuble.

Les propriétaires sont maintenant tenus d'obtenir une permission écrite obligatoire pour rénover et, si nécessaire, de produire les dessins techniques et les plans d'architecte. Je suis très fier de pouvoir travailler avec les personnes qui ont contribué à l'amélioration de nos résidences

Nancy Chan, North York : Je suis venue de Hong Kong en 1974, et j'ai obtenu un baccalauréat de l'Université de Regina en 1978. Je suis venue vivre en Ontario en 1984. Après des années d'études à temps partiel et d'emplois à temps plein, j'ai obtenu le titre de comptable en 1996. Je suis propriétaire d'un condominium depuis trois ans, et j'aime y vivre. J'aime la randonnée, la lecture, le cinéma et les voyages. Je suis enchantée de cette occasion de comprendre la *Loi sur les condominiums* plus en détail et d'échanger des idées avec d'autres intervenants pour la mettre à jour.

Natasha Wilson, Toronto : Je suis propriétaire d'un condominium dans une tour du centre-ville de Toronto. Je l'ai acheté directement au promoteur en 2006, et j'y ai emménagé en 2008. Je m'intéresse aux questions relatives à la protection des consommateurs et à la formation des membres des conseils d'administration.

Patricia Dunham, Mississauga : J'ai habité à Ottawa, Regina, Winnipeg, Kingston, Moose Factory, Toronto et Mississauga. Je suis diplômée de l'Université Queen's, où j'ai obtenu un baccalauréat ès arts en sociologie et un baccalauréat en éducation (primaire et premier cycle du secondaire) du programme de formation concomitant. Je vis à Toronto depuis 1987, et j'y ai été employée par plusieurs entreprises du domaine des fonds mutuels. Depuis 15 ans, je travaille à la Banque de Montréal comme analyste d'entreprise pour le soutien des services de fonds mutuels et d'investissement à terme de la BMO. J'ai vécu dans trois condominiums, et j'ai siégé au conseil d'administration de deux d'entre eux. J'aime voyager, lire, faire la cuisine et bavarder.

Patrick Klug, Thunder Bay : Je suis de Thunder Bay. Mon épouse et moi-même avons cinq enfants et deux petites-filles (jusqu'à présent). J'ai pris ma retraite de l'enseignement il y a deux ans. Je passe mon temps à faire du bénévolat, je m'occupe de la maison et du jardin, et j'entretiens les deux appartements à louer que nous possédons. À une certaine époque, nous possédions et louions trois condominiums. Nous n'en avons qu'un seul maintenant.

Philip Lau, Thornhill : Je suis actuellement membre élu du conseil de mon condominium, où je siége depuis 2011. Depuis que j'ai obtenu mon baccalauréat de l'Université de Toronto, je travaille dans l'une des plus grandes sociétés d'énergie, qui a des bureaux dans tous les États-Unis et au Canada. Je supervise les opérations et la gestion de leur rendement. À ce panel consultatif, j'espère travailler avec tous les membres à amener un mode de vie de qualité pour tous les propriétaires d'unités et les résidents; à créer un milieu de vie sans danger, confortable et chaleureux; et à permettre un bon revenu et un bon bilan finan-

cier pour tous les propriétaires de condominiums de l'Ontario.

Po Wang Chow, Toronto : J'ai obtenu un diplôme d'ingénieur en mécanique de l'université de Toronto en 2002. Je travaille comme consultant en risques d'assurance, c'est-à-dire que j'analyse les propriétés et que j'évalue les coûts de remplacement. J'ai habité à Markham jusqu'en juillet 2002, date à laquelle j'ai emménagé dans un condominium voisin de High Park.

Ravie Singh, Toronto : Je vis dans un condominium, je suis marié et j'ai deux enfants. Je suis enseignant dans une classe de cinquième année. J'aime mon travail, ma famille et mes amis. Je vais déménager à Brampton à la fin 2012.

Shervin Erfani, Windsor : Je suis né le 28 mars 1948 à Téhéran, en Iran, où j'ai été élevé. En 1982, je suis allé vivre aux États-Unis où je suis devenu citoyen; j'ai déménagé au New Jersey en 2000. En 2002, je suis venu vivre au Canada où je suis devenu citoyen en 2011. Je suis propriétaire-résident d'un condominium à Windsor, en Ontario, depuis 2003. Depuis 2002, je suis professeur de génie électrique et informatique à l'Université de Windsor, où j'agis parfois comme chef du département. J'ai obtenu mon PhD dans ce domaine à l'Université Southern Methodist de Dallas, au Texas, en 1976. De 1985 à 2001, j'ai travaillé pour Bell Telephone Labs (qui faisait autrefois partie d'AT&T). Je me suis marié à une citoyenne et résidente de Dallas, au Texas, en 1983.

Shirley Ting, Markham : J'ai vécu dans un hôtel-résidence à Hong Kong, et dans des appartements à Manille, New York et Rome. J'ai fait mes études à l'Université de Notre-Dame et je me suis établie dans une maison à Toronto en 2001. Les exigences d'une carrière dans le domaine des arts et de la création m'ont obligée à changer de style de vie, de sorte que nous avons emménagé dans un condominium d'un an en 2009. Mes voisins et moi-même avons été surpris par des problèmes qui découlaient d'un manque de transparence entre les résidents, la direction du condominium et notre conseil d'administration; cela a mené à une mauvaise compréhension de l'objet de la Loi sur les condominiums, de sorte qu'il nous était impossible de faire valoir notre point de vue sur cette question. La demande de bénévoles pour ce panel consultatif constituait une bonne occasion de représenter les autres résidents de condominiums qui, comme moi, sont occupés et espèrent vivre dans une communauté bien gérée. Il me tarde de participer aux réunions pour parler des suggestions de modifications à apporter à la Loi et qui contribueront à donner forme aux communautés dans la province; ces modifications pourront aussi mener à un meilleur discours et à une meilleure interaction entre les résidents et avec ceux que nous avons chargés de gérer la communauté dans laquelle nous avons investi ou nous prévoyons d'investir.

Stacy Dodds, Kitchener : Je suis propriétaire et résidente d'une maison en rangée en condominium depuis cinq ans, et je suis membre du conseil d'administration depuis environ quatre ans. Je travaille dans le secteur des ser-

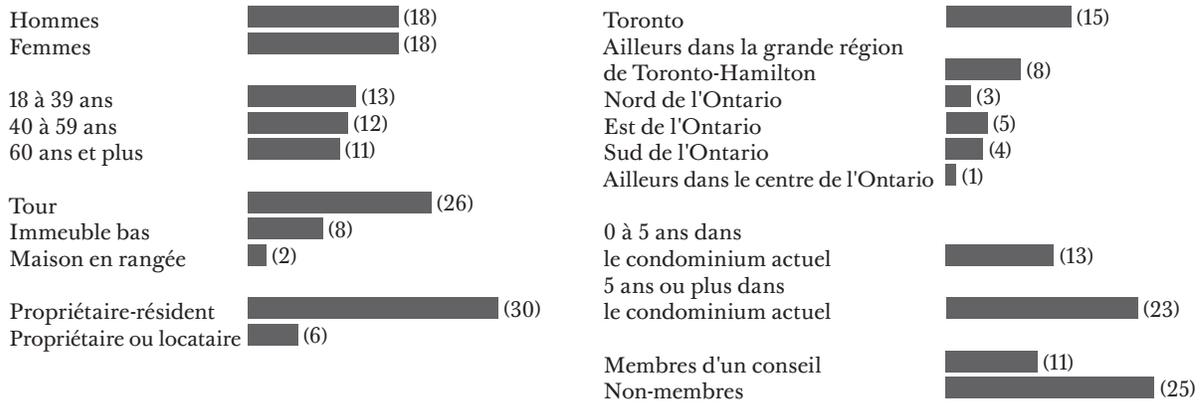
vices financiers; je suis également bénévole, je passe du temps au gymnase et j'aime faire du plein air avec ma famille et des amis dans mes temps libres.

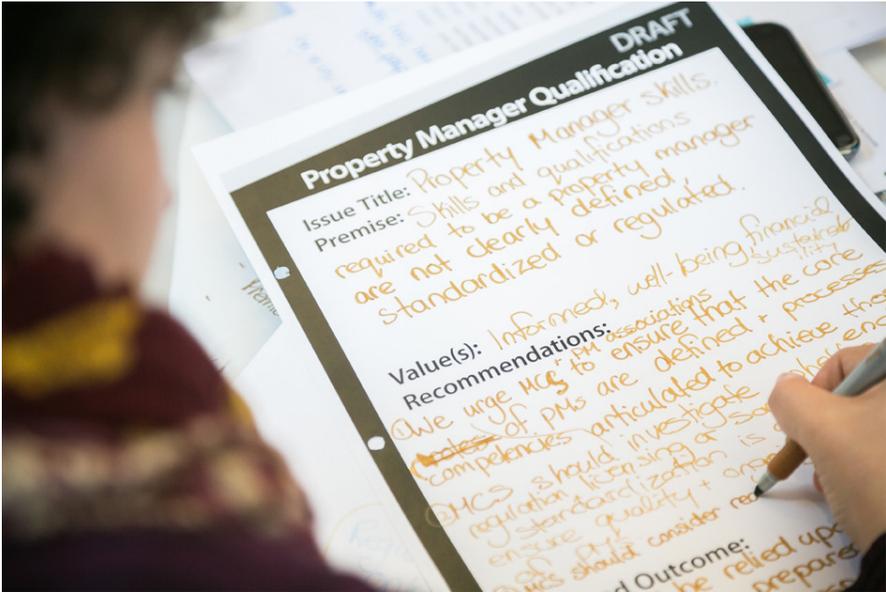
Susan Wright, Thunder Bay : Je vis dans un condominium depuis cinq ans et j'ai été élue membre du conseil l'année dernière. Je suis infirmière autorisée, j'ai travaillé dans une unité néonatale de soins intensifs pendant 26 ans et j'ai pris ma retraite récemment. Je fais du bénévolat auprès des jeunes mères et j'adore passer du temps avec mes petites-filles. J'aime la vie en condominium ainsi que la communauté en question.

Tony Shin, Woodbridge : Pas de biographie.

Ximena Suarez, Ottawa : Je suis née et j'ai grandi à Ottawa, je suis une jeune professionnelle et fonctionnaire fédérale dans les services de contrats. J'ai un baccalauréat ès arts avec spécialisation en droit de l'Université Carleton, je suis folle de randonnée, j'aime les goûts, les aliments et boissons qui sont créés dans le monde entier. Je préconise le leadership par la collaboration, l'innovation, le changement et l'exemple. J'aime la nature et les animaux, et ce que je préfère, c'est quand la vie est pleine de défis mais équilibrée.

LES MEMBRES DU PANEL CONSULTATIF DES RÉSIDENTS





En leurs propres mots : Rapport du Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario

Ce qui suit est le rapport du Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario. Il a été rédigé en style télégraphique par les membres du panel consultatif et révisé par le personnel de MASS LBP. La totalité du rapport a été envoyée à chacun des membres du panel consultatif qui ont pu le commenter et en faire une révision plus approfondie avant sa publication. Ils l'ont donc examiné en détail et approuvé comme étant le reflet fidèle des résultats, de leurs intentions et des recommandations qu'ils souhaitent présenter en vue de l'étape II de l'Examen de la Loi sur les condominiums, cette étape devant ultimement mener aux propositions législatives finales du ministère des Services aux consommateurs. Les membres du panel consultatif ne reconnaissent pas nécessairement que toutes les orientations recommandées reflètent leur position personnelle, mais ils considèrent que leur rôle est de représenter de leur mieux les besoins et les intérêts de l'ensemble des résidents et propriétaires des condominiums et de travailler pour eux. Par conséquent ils conviennent que le présent rapport reflète fidèlement les travaux accomplis par eux au cours des trois journées de travail conjoint, et qu'il représente le point de vue du panel consultatif dans son ensemble.

QUI SOMMES-NOUS ET POURQUOI NOUS SOMMES-NOUS PORTÉS VOLONTAIRES?

Nous sommes 36 propriétaires et locataires de condominiums de tout l'Ontario. Au mois de septembre, chacun de nous a reçu par la poste une lettre de l'honorable Margaret Best, ministre des Services aux consommateurs de l'Ontario, où elle nous demandait de représenter les propriétaires et locataires de condominiums de l'Ontario, et nous avons accepté.

Cette lettre a été envoyée à 10 000 unités de condominiums de l'Ontario qui avaient été sélectionnées au hasard; elle invitait les propriétaires et les locataires à se porter volontaires pour siéger au Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la Loi sur les condominiums. Plus de 550 Ontariens et Ontariennes

ont accepté cette proposition, et les membres d'un panel consultatif représentatif ont été sélectionnés au hasard parmi eux.

Nous constituons un échantillon de la population vivant dans des condominiums en Ontario (sexe, âge, emplacement géographique, type de condominium, statut de locataire, résident ou propriétaire). Nous sommes des membres de conseils et des propriétaires, des locataires et des propriétaires-résidents; certains d'entre nous vivent dans des condominiums depuis des décennies, et d'autres viennent tout juste d'y emménager.

Nous sommes devenus des résidents de condominiums pour diverses raisons : style de vie, prix abordable, communauté, emplacement, etc. Certains de nos condominiums ont été à la hauteur de nos espérances, d'autres non. Certains d'entre nous proviennent de condominiums en santé et fonctionnels où le problème le plus grave concerne le stationnement. D'autres vivent dans des condominiums aux prises avec de sérieuses difficultés. Nous nous sommes réunis pour nous appuyer sur ces forces et pour nous attaquer à ces lacunes.

Au cours de l'automne 2012, nous avons passé trois samedis à en apprendre plus sur les condominiums de l'Ontario et à formuler des recommandations d'orientations en vue de l'étape II de l'Examen de la Loi sur les condominiums, et ultimement en vue de la rédaction des propositions législatives du ministère des Services aux consommateurs.

Nous avons accepté de participer à ce processus de collaboration pour de nombreuses raisons; nous souhaitons :

- en apprendre plus sur la Loi sur les condominiums;
- nous donner des pouvoirs à nous-mêmes et à autrui relativement à la Loi et à ses répercussions sur nos domiciles;
- aider d'autres personnes à prendre des choix éclairés sur leur style de vie;
- participer à un processus de consultation publique innovateur;
- trouver des façons de résoudre les problèmes auxquels nous sommes confrontés à titre de résidents de condominiums;
- faire connaître nos expériences (bonnes et mauvaises) au ministère des Services aux consommateurs et aux autres participants à l'Examen de la Loi sur les condominiums;
- contribuer à préparer notre province à l'avenir.

Au départ, certains d'entre nous étaient motivés par des raisons éminemment personnelles, mais au fur et à mesure que nous avons appris et travaillé ensemble, nous avons compris que nous avons une responsabilité beaucoup plus large, non seulement pour nous-mêmes, mais également à l'égard de tous les propriétaires et résidents actuels et à venir de toute la province.

Nous avons travaillé fort, non seulement pendant les (longs!) samedis que nous avons passés à Toronto, mais aussi pendant les semaines qui se sont écoulées entre nos rencontres. Nous avons lu des recherches, parlé à d'autres personnes de notre famille ou de notre immeuble, et nous avons avoué à l'esprit leurs inquiétudes en revenant à Toronto. Pour beaucoup d'entre nous,

cela s'ajoutait à de longues semaines passées au travail ou à l'école, et nous sommes très fiers de ce que nous avons pu accomplir pendant le temps que nous avons passé ensemble.

QU'AVONS-NOUS APPRIS?

De nombreux experts sont venus s'adresser à nous : avocats, professionnels de l'immobilier, responsables de la réglementation, analystes de politiques, promoteurs, médiateurs, représentants d'associations de propriétaires et gestionnaires de condominiums, pour n'en nommer que quelques-uns. Ils nous ont appris combien il était compliqué de rédiger les lois qui régissent l'achat et la propriété des condominiums, quel était le contenu de la version actuelle de la Loi sur les condominiums, et pourquoi celle-ci ne suffisait plus à répondre aux besoins actuels et à venir. Nous avons appris que dans cette Loi, on avait tenté de résoudre beaucoup des problèmes que nous avons constatés et vécus, mais que l'évolution du nombre, de la taille et de la diversité des condominiums de l'Ontario, ainsi que leur mode de développement et d'exploitation, avaient rendu certaines de ces tentatives de solution largement insuffisantes. Nous avons appris que l'industrie et les associations de propriétaires reconnaissaient la nécessité de changements, et que la mise sur pied de solutions viables était une tâche difficile pour tous.

Nous en avons appris plus sur les modes règlement extrajudiciaire des différends, l'exécution de la loi, les périodes de réflexion, les certificats d'état et les règles sur les changements importants. Nous en avons appris plus sur le quorum, les assemblées extraordinaires et le vote par procuration. Nous en avons appris plus sur les exigences relatives à la divulgation (et la difficulté qu'on éprouve souvent à comprendre l'information telle qu'elle est présentée aux propriétaires et résidents), et sur l'importance d'une bonne communication. Nous en avons appris plus sur les aspects économiques de l'industrie des condominiums, les fonds de réserve, les frais d'entretien et les contributions spéciales. Nous avons découvert qu'il existait déjà des pistes de solution pour nos problèmes, mais que nous ne savions pas où trouver l'information pertinente.

Nous n'avons pas toujours été en accord avec les propos tenus par les orateurs; ils avaient tous des perspectives et des points de vue différents. Mais nous avons trouvé des réponses à beaucoup de nos questions, nous avons beaucoup appris sur la façon dont la *Loi sur les condominiums* actuelle fonctionne (ou pas), et nous avons entendu parler de diverses pistes de solution pour les difficultés auxquelles nous sommes confrontés.

Nous avons aussi beaucoup appris les uns des autres. L'expérience vécue par un membre qui vit dans une tour de 700 unités du centre ville de Toronto est très différente de celle d'un autre qui habite dans un immeuble de taille moyenne à Thunder Bay ou dans un immeuble bas de Windsor. Nous avons entendu parler de certains condominiums dysfonctionnels, mais aussi de nombreux autres qui étaient en bonne santé et qui fonctionnaient bien. Cependant certains enjeux globaux nous concernent tous. Nos propres batailles et nos réus-

sites constituent des exemples sur lesquels nous pouvons bâtir; chacun d'entre nous a apporté au panel consultatif son expérience sur la façon dont les condominiums sont réellement gérés en Ontario.

De nombreux enjeux devront être couverts par la nouvelle version de la Loi sur les condominiums; nous considérons même que cet examen de la Loi aurait déjà dû avoir lieu. Cependant nous sommes encouragés par cet exercice d'examen en collaboration. Nous espérons aussi que le gouvernement assurera un suivi de l'évolution future du secteur des condominiums en Ontario pour pouvoir élaborer et mettre en œuvre des solutions au fur et à mesure que d'autres problèmes se poseront.

NOTRE TÂCHE

De la lettre d'invitation que nous avons reçue, nous avons retenu que notre tâche était d'en apprendre plus sur les condominiums de l'Ontario et divers sujets de préoccupation des résidents et autres intervenants, de comprendre les défis collectifs qui se posent dans les condominiums et de réfléchir aux choix qui s'offrent pour l'avenir, et de proposer au gouvernement provincial des orientations et des priorités en vue de la modification de la Loi sur les condominiums.

Nous comprenons que ces travaux s'inscrivent dans un processus de participation publique plus vaste en trois étapes; il nous tarde de prendre connaissance des contributions en provenance des tables rondes des intervenants et des autres volets de l'étape I, et de connaître les résultats de l'étape II où les orientations que nous avons recommandées seront prises en compte et développées par des experts du secteur des condominiums.

Nous reconnaissons que les rôles requis peuvent être différents selon les condominiums, et que la mise en œuvre des orientations que nous avons recommandées devra être adaptée à la taille et à la nature des divers condominiums.

Nous espérons que les lecteurs du présent rapport reconnaîtront que nous avons largement accompli notre tâche et avons apporté une contribution publique utile à l'Examen de la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario, étant donné le temps dont nous disposions et la portée et la diversité des enjeux considérés.

Nos valeurs

Nous nous sommes entendus sur sept valeurs qui, selon nous, devraient prendre plus de place dans la nouvelle version de la Loi sur les condominiums. Dans la partie Les orientations que nous recommandons pour l'examen, nous soulignons quelles sont les valeurs qui devraient être mieux reflétées pour répondre à chacune de nos préoccupations. Nous présentons ici ces sept valeurs dans un ordre aléatoire.

BIEN-ÊTRE

La Loi devrait favoriser le bien-être de la communauté des condominiums au sein de la communauté en général. Cela couvre le bien-être des résidents, des propriétaires et du quartier, la protection et l'amélioration de la santé, de la sécurité et de l'accessibilité pour tous les résidents et propriétaires.

ÉQUITÉ

La *Loi sur les condominiums* devrait créer un équilibre entre les intérêts contradictoires et s'appliquer à tous, sans égard à leur rôle ou à leur poste. Tous les membres des communautés des condominiums devraient avoir accès à l'information, aux ressources et au soutien dont ils ont besoin pour bénéficier des avantages définis par la Loi.

MEMBRES DE LA COLLECTIVITÉ ET INTERVENANTS INFORMÉS

Les membres de la communauté et les intervenants (résidents, membres des conseils, avocats, courtiers immobiliers et gestionnaires de condominiums) devraient acquérir activement et régulièrement les connaissances et les compétences grâce auxquelles ils pourront jouer efficacement leurs rôles respectifs. La *Loi sur les condominiums* devrait faciliter aux résidents l'accès aux ressources qui leur permettraient d'être des membres actifs et informés de la communauté ainsi que de protéger et d'améliorer leur qualité de vie dans les condominiums. Les membres des conseils et les gestionnaires de condominiums devraient se tenir à jour sur les meilleures pratiques de gouvernance et de gestion des condominiums.

RÉACTIVITÉ

Tous les intervenants du domaine des condominiums devraient s'efforcer de s'attaquer efficacement et en temps opportun aux besoins exprimés et identifiés. La *Loi sur les condominiums* devrait faire en sorte que toutes les questions soulevées soient traitées promptement et que les réalisations attendues soient terminées dans les délais convenus. Le processus de prise de décision

devrait encourager la réactivité; pour ce faire, il devrait être inclusif, transparent, instructif et légitime tout en permettant aux décideurs d'exercer une gouvernance et de prendre les mesures qui s'imposent pour la santé de la communauté.

COLLECTIVITÉS DYNAMIQUES

La Loi sur les condominiums devrait appuyer la création de communautés formées d'intervenants placés sur un pied d'égalité, soit les promoteurs, les propriétaires, les résidents, les membres des conseils d'administration et les gestionnaires de condominiums, qui ont accepté les modalités pertinentes et qui participent et coopèrent en vue du bien commun.

VIABILITÉ FINANCIÈRE

La Loi sur les condominiums devrait faciliter une saine gestion financière des condominiums reposant sur des pratiques comptables standard pour que le calcul des dépenses à venir soit fiable, ce qui comprend les coûts d'entretien quotidien et les rénovations structurales majeures qui deviendront nécessaires à l'avenir.

COMMUNICATION EFFICACE

La Loi sur les condominiums devrait encourager un dialogue en temps opportun, concis, clair et ouvert entre les intervenants des communautés (y compris les gestionnaires). Lorsque des questions ou des préoccupations sont soulevées, les réponses devraient être promptes. Le gouvernement a aussi la responsabilité de communiquer régulièrement avec les intervenants et de les sensibiliser aux questions importantes et aux changements concernant les condominiums en Ontario.

ORIENTATIONS QUE NOUS RECOMMANDONS POUR L'EXAMEN

A. GESTION FINANCIÈRE

Créer et maintenir un fonds de réserve suffisant

Prémisse : Les fonds de réserve sont essentiels à l'existence de condominiums en santé, mais dans de nombreux cas ils souffrent de sous-capitalisation et ne suffisent pas à couvrir les réparations, les travaux de remplacement et les rénovations qui deviennent nécessaires ultérieurement. Les nouveaux immeubles ont souvent des fonds de réserve sous-capitalisés dès le départ. La version actuelle de la *Loi sur les condominiums* ne définit pas d'exigences minimales suffisantes sur les contributions aux fonds de réserve, et c'est l'une des raisons pour lesquelles certains immeubles plus anciens se retrouvent avec des fonds de réserve sous-capitalisés, et par conséquent que les propriétaires doivent payer des contributions spéciales.

Valeurs : Viabilité financière

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs de jouer un rôle de leadership en collaborant avec l'industrie et les associations de propriétaires pour définir et mettre en œuvre des exigences plus réalistes concernant le financement initial des fonds de réserve des nouveaux immeubles.

Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs de réviser et de renforcer l'article de la Loi où il est stipulé que les fonds de réserve doivent être adéquats, pour préciser les critères liés à cette exigence et pour que les condominiums neufs ou vieux se dotent de réserves suffisantes.

Résultats visés : Que les fonds de réserve permettent de couvrir les coûts des réparations structurales et de remplacement dans les immeubles à condominiums et ce, en permanence; ainsi les investissements des propriétaires seront mieux protégés, la valeur des condominiums sera préservée et le bien-être des résidents sera maintenu.

Communiquer l'information financière aux propriétaires

Communication de l'information financière

Prémisse : Les conseils d'administration ont la responsabilité de communiquer les renseignements financiers aux propriétaires, y compris aux propriétaires non résidents. De nombreux propriétaires de condominiums ignorent qu'ils ont droit à l'accès à cette information, et personne ne leur indique clairement quelles sont les procédures qu'ils doivent entreprendre pour la demander aux conseils d'administration.

Valeurs : Membres de la collectivité et intervenants informés, réactivité

Orientations recommandées : Le conseil d'administration devrait communiquer les informations financières et relatives aux procédures à suivre dans une

trousse de bienvenue remise à tous les nouveaux propriétaires dans le mois qui suit leur prise de possession, à savoir :

- mises à jour sur les projets en cours, futurs et prévus, y compris les coûts réels ou estimatifs et leurs implications financières;
- informations sur les responsabilités du conseil d'administration, sur le droit des propriétaires à accéder aux informations financières du condominium (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;
- guide général sur les contributions spéciales et sur les frais d'entretien (probablement à faire préparer de préférence par un tiers), avec des détails clairs sur les contributions spéciales et sur les frais d'entretien actuels de l'association de condominium;
- informations sur la personne que les propriétaires doivent contacter s'ils ont des questions relatives aux finances.

Résultats visés : Que les propriétaires (résidents et non résidents) disposent d'informations financières et relatives aux procédures qui leur permettront d'exercer leurs pouvoirs. Que les propriétaires puissent facilement conserver une connaissance claire, à jour et permanente de l'état financier de leur association de condominium.

Communiquer l'information financière aux propriétaires

Compréhension des données financières

Prémisse : De nombreux propriétaires éprouvent des difficultés à comprendre et à interpréter les données financières de leurs condominiums telles qu'on les leur communique habituellement.

Valeurs : Membres de la collectivité et intervenants informés

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs de jouer un rôle de leadership en collaborant avec les intervenants pour s'attaquer à ce problème. Nous pensons que les solutions devraient inclure ce qui suit :

- demande faite aux auditeurs d'ajouter aux états financiers des notes expliquant aux propriétaires le rendement financier de leur association;
- demande faite aux auditeurs de présenter et d'expliquer aux propriétaires la partie de l'audit qui établit une comparaison entre l'activité de l'exercice courant et celle des exercices précédents;
- création par le Ministère des Services aux consommateurs d'une boîte à outils, en collaboration avec d'autres intervenants, dans le but d'aider les propriétaires de condominiums à comprendre les états financiers de leur association et à évaluer la santé financière et la viabilité des immeubles.

Résultats visés : Que les propriétaires et les autres intervenants comprennent

les données financières qu'on leur remet concernant les condominiums.

Que les propriétaires (résidents et non résidents) connaissent la gestion financière de leur association de condominium, l'état de ses finances et la durabilité des immeubles et des installations.

Communiquer l'information financière aux propriétaires

Compréhension des études sur les fonds de réserve

Prémisse : Malgré les règlements qui orientent la création d'études de fonds de réserve et la présentation de leurs conclusions aux propriétaires de condominiums, de nombreux propriétaires ne comprennent pas les résultats et les implications de ces études pour leur association de condominium, leur immeuble et leur unité.

Valeurs : Membres de la collectivité et intervenants informés, viabilité financière

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs de jouer un rôle de leadership en collaborant avec les autres intervenants pour s'attaquer à ce problème. Nous croyons ce qui suit :

- les conseils d'administration devraient inviter les professionnels qui ont effectué l'étude du fonds de réserve à venir faire un exposé clair et complet de leurs conclusions devant les propriétaires;
- les conseils devraient, lors des assemblées générales annuelles et chaque fois que cela est nécessaire ou prudent, informer les propriétaires de toutes les dernières modifications du fonds de réserve et des coûts prévisionnels;
- on devrait encourager les conseils d'administration et les gestionnaires de condominiums à créer un forum où tous les propriétaires pourraient inscrire et commenter leurs préoccupations ou leurs questions sur l'étude du fonds de réserve et 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.

Résultats visés : Que les études de fonds de réserve reflètent de façon fiable et précise les exigences financières prévues pour le maintien de la valeur des condominiums; que les propriétaires, y compris non résidents, puissent avoir accès à leur contenu, et qu'ils le comprennent facilement.

Déterminer les frais de condominium

Prémisse : Les frais de condominium semblent souvent augmenter sans préavis suffisant, sans justification ou sans que les membres de la communauté puissent poser des questions ou exprimer leur avis. De façon générale, de nombreux propriétaires ne savent pas clairement ce que les frais qu'ils paient devraient permettre de couvrir.

Valeurs : Membres de la collectivité et intervenants informés, viabilité finan-

cière, équité

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs de jouer un rôle de leadership en travaillant avec les autres intervenants pour s'attaquer à ce problème. Nous croyons ce qui suit :

- les conseils d'administration devraient fournir des justifications complètes et fondées sur des données probantes pour expliquer les changements apportés aux frais de condominium avant de les mettre en œuvre;
- on devrait encourager les conseils d'administration et les gestionnaires à créer un forum où tous les propriétaires pourraient inscrire et commenter leurs préoccupations ou leurs questions concernant les changements qu'on propose d'apporter aux frais de condominium (ce forum devrait être adapté à la taille de chaque immeuble : un tableau d'affichage pour certains, un site intranet pour d'autres);
- en plus du rapport des auditeurs, on devrait encourager les conseils d'administration et les gestionnaires de condominiums à communiquer aux propriétaires, à l'assemblée générale annuelle, un rapport annuel complet leur indiquant comment leurs frais ont été et seront calculés, comment ces sommes ont été dépensées et comment les propriétaires peuvent contribuer à réduire les coûts de fonctionnement.

Résultats visés : Que tous les propriétaires (résidents et non résidents) soient mieux informés de la structure des frais de condominium et des raisons ayant motivé les changements apportés à ceux-ci.

Que tous les propriétaires reçoivent une explication et une justification, et qu'ils aient l'occasion de poser des questions et d'exprimer des points de vue avant toute augmentation des frais.

Que tous les propriétaires soient en mesure de formuler des recommandations constructives pour une gestion et un entretien économiques des biens du condominium.

B. GOUVERNANCE DES CONDOMINIUMS

Exécuter les rôles et assumer les responsabilités

Prémisse : Actuellement, les communautés des condominiums ne connaissent et ne comprennent pas assez bien les rôles, les responsabilités et les obligations des propriétaires membres de l'association, des résidents, du conseil d'administration et des employés de l'association de condominium.

Valeurs : Membres de la collectivité et intervenants informés

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs de travailler avec les associations pertinentes à élaborer

des modules de formation à l'intention des membres des conseils. Nous considérons qu'il serait plus raisonnable de mettre en œuvre ces programmes de formation sous la forme de modules en ligne, et qu'ils devraient au moins couvrir la législation sur les condominiums, les finances et les fonds de réserve, les questions de vie privée et les ressources auxquelles les conseils d'administration ont accès pour leur travail.

Nous pensons que les membres des conseils d'administration et les propriétaires devraient connaître l'existence des boîtes à outils et y avoir accès; celles-ci devraient définir les rôles, les responsabilités et les obligations des propriétaires, des directeurs, des gestionnaires de condominiums et des autres employés des associations en vertu de la Loi sur les condominiums.

L'absence de quorum empêche parfois les conseils d'administration de remplir leur rôle et d'assumer leurs responsabilités. Le ministère des Services aux consommateurs, en partenariat avec les associations de propriétaires et de condominium pertinentes, devraient explorer les façons d'assurer que les modifications réglementaires et les autres questions importantes ne soient pas retardées indûment par l'absence de quorum.

Résultats visés : Que les propriétaires comprennent qu'ils ont la responsabilité d'assister aux assemblées générales annuelles, de respecter les règles et règlements de l'association et de participer aux autres processus pertinents facilitant le bon fonctionnement de l'association.

Que les conseils d'administration comprennent leurs rôles et leurs responsabilités, y compris de représenter les propriétaires et d'agir en leur nom.

Que les conseils d'administration connaissent la réglementation provinciale concernant les registres essentiels, la conservation de ces derniers et l'accès à l'information.

Que les directeurs connaissent l'existence de toute la gamme de ressources et de formes de soutien que le Ministère leur offre à eux ainsi qu'aux associations de propriétaires et aux autres associations d'intervenants, et qu'ils y aient facilement accès.

Assurer une communication efficace

Prémisse : Les assemblées générales annuelles ne permettent pas une communication efficace sur les affaires relatives au condominium entre les propriétaires et les directeurs.

Valeurs : Membres de la collectivité et intervenants informés, réactivité

Orientations recommandées : La *Loi sur les condominiums* doit faire ressortir l'importance d'une communication efficace et ouverte.

Toutes les associations de condominiums devraient être tenues d'établir et de maintenir des stratégies pour une communication ouverte, transparente, fréquente et effectuée en temps opportun.

À cette fin, les associations de condominium devraient s'appuyer sur diverses



plateformes et divers outils pour communiquer efficacement avec les propriétaires. Les méthodes à utiliser de préférence seront déterminées en partie par la taille et la composition de chaque communauté de condominium.

Chaque association de condominium devrait mettre sur pied un « bureau » indépendant ou un rôle désigné de volontaire chargé de communiquer (anonymement ou non) les préoccupations des résidents au conseil d'administration.

Résultats visés : Que tous les propriétaires soient au courant des principaux dossiers relatifs au condominium qui les touchent à titre de détenteurs de capital de l'association, ce qui inclut les finances, la représentation légale de l'association, les questions légales à l'exception de celles qui doivent rester confidentielles, et les modifications concernant les grands fournisseurs de services.

Que tous les conseils d'administration connaissent les principales préoccupations des propriétaires, y compris des non résidents.

Prendre des mesures faisant que les besoins des résidents de l'Ontario en matière de logement seront adéquatement représentés par le marché des condominiums de la province

Prémisse : Il existe une incertitude sur l'effet réel de l'investissement global et institutionnel sur le parc résidentiel ontarien. Le marché immobilier des condominiums est peut-être faussé par les investissements globaux et institutionnels qui représentent des intérêts parfois incompatibles avec les intérêts à long terme des résidents ontariens.

Valeurs : Bien-être, communauté

Orientations recommandées : Nous recommandons que le ministère des Services aux consommateurs ou un autre organisme public pertinent mette sur pied un groupe de travail multidisciplinaire qualifié chargé d'enquêter sur l'effet de l'investissement global et institutionnel sur le marché résidentiel local des condominiums. En l'occurrence, ce groupe de travail devrait évaluer :

- l'effet du grand nombre d'unités occupées par des locataires sur les finances, la gouvernance et la santé générale des condominiums;
- si les limitations visant la proportion d'unités occupées par des propriétaires et par des locataires dans chaque condominium sont appropriées pour l'Ontario;
- si les politiques devraient viser à aider certains groupes démographiques à accéder au marché résidentiel local des condominiums plus que d'autres groupes.

Résultats visés : Que les promoteurs aient des incitatifs à répondre aux besoins en logement de la population ontarienne, ce qui comprend le confort, la qualité de la construction et les prix abordables.

Que les communautés de condominiums soient formées de personnes en

mesure de collaborer efficacement au maintien d'un milieu sain.

Que le développement urbain fasse une utilisation appropriée des immeubles construits uniquement à des fins de location.

C. QUALIFICATIONS DES GESTIONNAIRES DE CONDOMINIUMS

Définir le rôle des gestionnaires de condominiums

Prémisse : Dans les communautés de condominiums, de nombreuses personnes ne savent pas quels sont les rôles et les responsabilités des gestionnaires de condominiums relativement aux autres intervenants. Cela dit, le rôle des gestionnaires ainsi que les compétences et l'expérience qu'ils doivent avoir sont variables selon la taille, l'âge, la nature de l'association de condominium et d'autres facteurs.

Valeurs : Membres de la collectivité et intervenants informés, communication

Orientations recommandées : Nous recommandons que la *Loi sur les condominiums* définisse clairement les rôles et les responsabilités possibles des gestionnaires de condominiums sans restreindre indûment la capacité des conseils d'administration à choisir les responsabilités qu'ils souhaitent leur confier à contrat. La Loi devrait faire ressortir qu'il est important que les conseils d'administration disposent d'une définition claire des tâches des gestionnaires qu'ils emploient.

Nous nous attendons à ce que le Ministère diffuse clairement aux intervenants l'information sur les rôles et les responsabilités des gestionnaires de condominiums au moyen de sites Web, de documents imprimés et d'autres modes de communication.

Résultats visés : Que toute personne souhaitant se renseigner sur les rôles et les responsabilités des gestionnaires de condominiums ait accès à une information claire et facilement compréhensible sur ce sujet.

Compétences des gestionnaires de condominiums

Prémisse : Les compétences et les qualifications requises pour devenir gestionnaire de condominium en Ontario ne sont ni définies, ni normalisées, ni réglementées.

Valeurs : Membres de la collectivité et intervenants informés, bien-être, viabilité financière

Orientations recommandées : Nous pressons le Ministère et les associations de gestionnaires de condominiums de faire en sorte que les compétences de base de ces intervenants soient bien définies et bien adaptées aux condominiums de l'Ontario, et que l'on élabore des processus pour s'assurer que les gestionnaires de condominiums acquièrent ces compétences.

Nous souhaitons que la nouvelle version de la *Loi sur les condominiums* établisse un cadre obligatoire réglementaire ou d'octroi de permis à l'intention des gestionnaires de condominiums pour assurer la qualité de leurs compétences et leur formation continue. Ce système devrait être administré par un organisme tiers unique qui aurait la responsabilité de s'assurer que les gestionnaires de condominiums répondent aux exigences pertinentes. Ces mêmes exigences devraient inclure la vérification du casier judiciaire et la possibilité de cautionnement des gestionnaires de condominiums.

Résultats visés : Qu'on puisse compter sur des gestionnaires de condominiums bien formés et en mesure d'assumer les rôles et responsabilités qui ont été définis pour eux. Que les conseils d'administration puissent s'appuyer sur un système réglementaire pour le processus d'embauche et de sélection.

Obligation de rendre compte des gestionnaires de condominiums

Prémisse : Certains gestionnaires de condominiums peuvent trop facilement cacher un rendement insuffisant. Bien qu'il existe des mécanismes d'évaluation des services qui seront fournis par un gestionnaire de condominium ou de mesures faisant suite à un mauvais rendement après les faits, ces mécanismes ne conviennent pas aux conseils d'administration bénévoles qui gèrent des condominiums de certaines tailles et de certains types.

Valeurs : Réactivité, membres de la collectivité et intervenants informés, communication, équité

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs d'étudier et de mettre en œuvre, avec d'autres intervenants, les mécanismes les plus efficaces de collecte et de divulgation de l'information sur le rendement de toutes les sociétés de gestion de condominiums de l'Ontario, pour permettre aux conseils d'administration et aux propriétaires de les évaluer.

Nous recommandons au Ministère de travailler avec d'autres intervenants à fournir aux conseils d'administration, aux propriétaires de condominiums et aux gestionnaires de condominiums les ressources qui leur permettront de mieux s'attaquer aux aspects liés au rendement des gestionnaires de condominiums. Nous lui recommandons également d'inclure des modèles de contrats pour les gestionnaires de condominiums. Ces modèles devraient indiquer le rendement attendu et les méthodes à employer pour pallier les lacunes liées au rendement.

Résultats visés : Qu'il existe un mécanisme permettant aux associations de condominium de produire une rétroaction régulière sur le rendement des gestionnaires de condominiums. Que cette information soit communiquée aux intervenants par des mécanismes équitables et appropriés. Que les conseils d'administration soient en mesure de s'attaquer efficacement aux lacunes liées au rendement des gestionnaires de condominiums.

D. PROTECTION DES ACHETEURS

Informers les consommateurs avant leur achat

Prémisse : L'acquisition d'un condominium peut ne pas être le meilleur choix pour tous. Les acheteurs ne disposent pas toujours de l'information pertinente relative à leur acquisition potentielle, ou ils ne savent pas qu'ils peuvent avoir accès à cette information. Il s'agit notamment des implications financières du statut de propriétaire ainsi que des responsabilités que les acheteurs devront assumer conjointement avec les autres propriétaires de leur immeuble.

Valeurs : Membres de la collectivité et intervenants informés, communication

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs de produire, à l'intention des acheteurs potentiels, un livret ou une brochure exposant les implications de l'acquisition d'un condominium et indiquant quelles sont les autres sources d'information pertinentes sur le statut de propriétaire d'un condominium.

Nous recommandons également au Ministère de trouver des façons de diffuser ce livret aux acheteurs potentiels par l'intermédiaire des bureaux de vente de condominiums ou des agents immobiliers, ou par d'autres canaux.

Résultats visés : Que les acheteurs potentiels disposent de l'information pertinente, soient en mesure de prendre des décisions éclairées et sachent mieux à qui adresser leurs questions.

Informers les consommateurs au moment de leur achat

Prémisse : Au moment de l'achat, les consommateurs ne reçoivent pas une information assez claire, assez détaillée ou assez précise; ils ne sont donc pas toujours en mesure de prendre des décisions éclairées relativement à leur achat et à la possession de ce type de propriété, qui implique certaines complications.

Valeurs : Communication, membres de la collectivité et intervenants informés, viabilité financière

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs, dans les 18 mois suivant l'Examen de la Loi sur les condominiums, de développer un modèle standard indiquant quelles sont les informations pertinentes à inclure dans le résumé des certificats d'état et les documents d'information.

Nous lui recommandons également d'obliger les vendeurs à remettre aux acheteurs le résumé avec le certificat d'état ou la déclaration de divulgation.

Nous recommandons aussi au Ministère d'obliger les promoteurs à communiquer à tous les acheteurs des projections exactes sur les frais d'entretien et les fonds de réserve pour une période d'au moins un an après le transfert de la société du promoteur au conseil d'administration élu.

Nous lui recommandons également de collaborer avec d'autres entités pour revoir la définition de ce qui constitue un changement important, et de con-

tinuer d'exiger que les promoteurs informent les acheteurs de tout changement important.

Résultats visés : Que les consommateurs soient en mesure de comprendre toutes les informations essentielles concernant le condominium qu'ils achètent et tous les changements prévus dans un avenir proche. Qu'ils sachent ce que le condominium va leur coûter à partir du moment présent. Que l'information leur soit communiquée en format standard, en langage clair, en anglais.

Protéger les consommateurs après leur achat

Prémisse : Les acheteurs, et notamment les acheteurs de condominiums neufs, ne bénéficient pas toujours d'une protection suffisante après leur achat.

Valeurs : Équité, viabilité financière

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs ou à l'organisme gouvernemental compétent d'obliger les promoteurs à offrir, sur toutes les ventes de condominiums neufs, une garantie couvrant également les rénovations.

Nous lui recommandons aussi d'examiner les limites de couverture de Tarion Warranty (protection d'un an, de deux ans et de sept ans) pour que les délais soient assez longs pour permettre de répondre aux besoins spécifiques des condominiums situés dans des tours ou des immeubles de hauteur moyenne.

Nous lui recommandons aussi d'examiner la durée de la période actuelle de réflexion de dix jours après l'achat, et d'évaluer s'il est pertinent de l'allonger.

Résultats visés : Que les acheteurs disposent d'un délai suffisant après leur achat pour examiner les documents qui leur ont été remis avant de prendre une décision définitive, et qu'ils bénéficient d'une protection adéquate à l'égard de défauts de construction inattendus et (ou) cachés apparaissant lors de la pleine occupation des condominiums.

E. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Corriger les déséquilibres de pouvoir

Prémisse : Il existe un déséquilibre de pouvoir entre les propriétaires et les conseils d'administration. Les conseils d'administration sont protégés par leur statut de personne morale et par l'assurance responsabilité des directeurs, et parce que leur représentation légale est financée par les frais de condominium. Par ailleurs, les propriétaires doivent couvrir les frais de leur poche et prennent souvent de plus grands risques lorsqu'ils entreprennent le processus formel de règlement.

Valeurs : Équité, réactivité

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs d'étudier le modèle de tribunal proposé pour la Colom-

bie-Britannique et les autres meilleures pratiques en matière de règlement des différends, et d'adopter une approche semblable en Ontario. L'organisme tiers devra être compétent et impartial, informer et conseiller les parties et régler les différends.

Nous pressons instamment le Ministère d'envisager la création d'un poste d'ombudsman pour les condominiums.

Résultats visés : Qu'il existe en Ontario un processus de règlement des différends :

- permettant de réduire le coût de règlement des litiges, afin qu'un plus grand nombre de personnes y recourent sans subir de fardeau financier indu;
- permettant d'accélérer le processus de règlement des différends;
- permettant d'améliorer l'accès à l'information;
- ayant pour effet de réduire les tensions au sein des communautés des condominiums.

Faire mieux connaître les processus de règlement des différends

Prémisse : De nombreux résidents des condominiums ne savent pas comment entreprendre un processus de règlement des différends ni où se renseigner sur leurs droits et leurs responsabilités. Ils se fient aux conseils d'administration (avec lesquels ils peuvent entrer en conflit) pour les informer dans ce domaine. Cela peut engendrer de la frustration et permet aux problèmes de perdurer.

Valeurs : Réactivité, communication

Orientations recommandées : Nous recommandons qu'au sein du ministère des Services aux consommateurs, dans tout autre organisme public pertinent ou dans tout autre organisme de résolution des litiges, on crée une division chargée de maintenir une ligne gratuite et un site Web où les résidents pourraient trouver des réponses de fond sur la Loi et sur les modes possibles de règlement des différends.

Résultats visés : Que tous les résidents des condominiums aient accès à une quantité semblable d'information et disposent des mêmes outils relativement au processus de règlement des différends.

Que les litiges soient plus facilement résolus et créent moins de tension dans les communautés des condominiums.

Résoudre les litiges à l'interne

Prémisse : S'il est impossible de résoudre un différend à l'interne et (ou) de façon informelle, une poursuite en justice peut devenir nécessaire. Certains propriétaires sont empêchés de faire valoir leurs droits par la barrière de la langue, un manque de connaissances ou d'autres lacunes en matière d'accessibilité. Pour certains, des considérations financières empêchent toute poursuite en justice.

Valeurs : Membres de la collectivité et intervenants informés, communauté

Orientations recommandées : Nous pressons le ministère des Services aux consommateurs de travailler avec des organismes de règlement extrajudiciaire des différends (RED) en vue de développer une trousse d'outils pour le règlement des différends dans les condominiums. Cette trousse contiendrait des conseils et des instructions sur la conduite des processus de règlement informel des différends. Elle serait distribuée dans les condominiums à l'intention des propriétaires, des résidents et des conseils d'administration.

Nous pensons qu'on devrait encourager l'élargissement des RED communautaires dans les condominiums. Cette option devrait être soulignée dans les communications officielles relatives au règlement de différends (ligne gratuite, trousse d'outils, tribunal).

Résultats visés : Que les parties connaissent mieux leurs droits et les options en matière de règlement des différends.

Que les différends mènent moins souvent à des poursuites en justice.

Qu'il y ait moins de tensions dues à des différends dans les communautés des condominiums.

Accélérer le processus de règlement des différends

Prémisse : Il n'existe actuellement aucun suivi officiel des délais de règlement des différends, et par conséquent les parties concernées ont parfois peu d'incitatifs à accélérer le processus en cours ou à trouver une solution dans un délai raisonnable.

Valeurs : Réactivité, communication

Orientations recommandées : Nous recommandons la création d'un poste d'agent d'information sur le règlement des différends chargé de faire le suivi des différends avant qu'ils soient soumis à un processus formel (médiation ou arbitrage).

Cet agent devrait constituer une entité indépendante à l'échelon régional ou provincial et ayant le pouvoir de surveiller les délais de règlement des différends et d'effectuer un suivi auprès des parties si elles n'ont pas répondu en temps opportun. Il peut être raisonnable d'inclure cet aspect, quel que soit l'organisme de règlement des différends qui sera créé.

Résultats visés : Que les différends soient réglés en temps opportun.

Qu'on empêche les différends d'augmenter en importance là où cela est possible.

Qu'il y ait moins de tensions dues à des différends dans les communautés des condominiums.

Effacer les traces du différend

Prémisse : Les différends graves peuvent avoir des répercussions sur les dos-

siers politiques de l'immeuble et sur la cohésion sociale de ses occupants. Les propriétaires et le conseil d'administration manquent de ressources pour réduire l'animosité et souder la communauté.

Valeurs : Communauté, bien-être, équité

Orientations recommandées : Nous encourageons la rédaction de meilleures pratiques pour guider les propriétaires et les conseils d'administration dans leurs efforts de réconciliation, et pour permettre ainsi aux personnes de comprendre et d'accepter les clauses de la solution.

Nous considérons que lorsque les personnes se connaissent personnellement, les désaccords ont moins de chances de dégénérer.

Nous considérons également qu'on devrait encourager la tenue régulière d'activités et d'événements sociaux où les voisins pourront se rencontrer.

Résultats visés : Qu'il y ait un plus grand respect et une meilleure compréhension entre voisins.

Que chaque membre de la communauté de condominium se sente valorisé.

Qu'il y ait moins de tensions dans les communautés de condominiums.

F. AUTRES ORIENTATIONS RECOMMANDÉES

Construire des communautés de condominiums fortes

Prémisse : Les acheteurs ne comprennent pas toujours qu'en plus d'acquérir un appartement, ils s'engagent dans une entreprise collective. Les résidents et les intervenants du milieu des condominiums ne sont pas suffisamment conscients que ce sont les bonnes relations qui mènent au bon fonctionnement des condominiums. Nous reconnaissons qu'on ne devrait pas forcer les gens à se côtoyer, mais les membres des communautés de condominiums ne disposent pas toujours d'informations et d'outils suffisants pour renforcer les relations interpersonnelles entre eux.

Valeurs : Communauté

Orientations recommandées : Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs de coopérer avec les autres intervenants :

- pour les sensibiliser au volet présenté ci-dessus;
- pour développer et distribuer des outils permettant d'intéresser les membres des communautés de condominiums à bâtir des relations interpersonnelles plus fortes parmi les résidents et les investisseurs des condominiums;
- pour améliorer les mécanismes préexistants en vue d'effectuer une sensibilisation et de diffuser ces outils, entre autres dans la partie du site Web du Ministère intitulée Vivre dans un condominium, dans les publications, conférences et ateliers mis sur pied par l'Association des gestionnaires de condominiums de l'Ontario (ACMO), l'Institut canadien des condominiums et d'autres intervenants.

Résultats visés : Que les condominiums aient :

- moins de différends;
- plus de participation;
- une meilleure communication;
- un atmosphère de respect, de tolérance et de compréhension.



Comprendre le fonctionnement du panel consultatif des résidents

Le Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la *Loi sur les condominiums* est constitué de 36 résidents et propriétaires de condominiums impartiaux, sélectionnés au hasard et provenant de l'ensemble de l'Ontario. Pendant trois samedis d'octobre et de novembre 2012, il s'est réuni pour accomplir la tâche qui lui avait été confiée (en apprendre plus sur le secteur des condominiums en Ontario et les diverses préoccupations des résidents et autres intervenants pour comprendre les défis collectifs auxquels nous sommes confrontés, et réfléchir aux choix qui s'offrent à nous, formuler des recommandations et proposer des priorités à l'intention du gouvernement de l'Ontario en vue de la modification de la Loi sur les condominiums).

Ce n'était pas une tâche facile. Le temps imparti était extrêmement limité, et les membres ont vite compris qu'ils devraient beaucoup apprendre et discuter pour pouvoir s'entendre sur les recommandations en vue de l'Examen de la Loi sur les condominiums.

Au cours de ces trois samedis, le panel consultatif est passé par trois phases. La phase d'apprentissage devait permettre à chacun des membres de s'informer sur les enjeux qui touchent les résidents et les propriétaires des condominiums, et de se familiariser avec la législation actuelle. Treize des experts les plus expérimentés du domaine des condominiums ont accepté de participer à titre d'invités, et ils ont exposé aux membres de nombreux points de vue sur les enjeux en question : comment on en est arrivé à la situation actuelle dans la province, comment comprendre les défis actuels relatifs aux condominiums en Ontario, et comment évaluer les options possibles pour l'avenir. Dans la deuxième phase, on a demandé aux membres d'identifier les enjeux qui leur semblaient les plus pressants, les valeurs qui, selon eux, devaient guider la recherche de solutions possibles, et les réponses susceptibles d'être utiles à cette fin. Et enfin, pendant la phase de délibération, les membres devaient étudier en détail ce que ces réponses potentielles impliquaient, décrire les résultats espérés et s'accorder pour en arriver à une série de propositions d'orientations sur lesquelles le panel consultatif pourrait s'entendre.

LA LOTERIE CIVIQUE

Les 36 membres du Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la *Loi sur les condominiums* ont été sélectionnés au moyen d'une loterie civique. Au début de septembre 2012, 10 000 invitations ont été envoyées à des résidences de condominiums choisies aléatoirement dans toutes les régions de l'Ontario. Ces invitations étaient transférables à toute personne âgée d'au moins 18 ans, occupant ou propriétaire au sein de la même association de condominium. Le nombre d'invitations envoyées dans chacune des régions de la province était approximativement proportionnel à sa population. Dans la lettre, on invitait l'occupant ou le propriétaire du condominium à passer trois samedis entiers à en apprendre plus sur la Loi sur les condominiums, à faire connaître son point de vue et son expérience de propriétaire ou résident d'un condominium et à travailler avec d'autres personnes à l'élaboration d'un ensemble de priorités communes en vue de la modification de la Loi. Les promoteurs et les gestionnaires de condominiums, les représentants politiques actuellement élus et les employés du ministère des Services aux consommateurs n'étaient pas autorisés à participer.

Les membres ont également accepté de tenir une réunion finale pendant toute une fin de semaine de l'automne 2013. À cette rencontre, ils pourront voir si leurs suggestions ont été prises en compte et comment on leur a donné suite. À cette dernière réunion, le panel consultatif examinera les recommandations proposées issues de l'étape II de l'Examen de la Loi sur les condominiums, et il pourra formuler des conseils et des commentaires avant la présentation des recommandations finales au gouvernement.

Plus de 500 personnes ont répondu à l'invitation, soit pour se porter volontaires comme membres du panel consultatif, soit pour s'excuser de ne pouvoir y participer tout en demandant qu'on les tienne au courant du déroulement du processus. Dans ce bassin de 278 volontaires, on a choisi 36 membres au hasard par un tirage à l'aveugle qui tenait compte de 5 critères. La sélection devait garantir la parité des sexes, refléter le profil d'âge de la population ontarienne, la distribution géographique, les types de résidences de condominium et les proportions de locataires, résidents et propriétaires dans la population vivant dans des condominiums en Ontario. Aucune attention spéciale n'a été accordée à l'origine ethnique, au revenu, au niveau d'études ou à d'autres caractéristiques. Il s'est avéré que ces autres paramètres étaient représentés proportionnellement dans le bassin de volontaires avant le tirage, et qu'ils ont été répercutés sur la composition du panel consultatif. En résumé, le panel consultatif reflétait une bonne diversité démographique et était largement représentatif des résidents, propriétaires et locataires qui vivent dans des condominiums en Ontario ou y ont investi.

DÉROULEMENT DES TRAVAUX DU PANEL CONSULTATIF JOURNÉE 1 : 27 OCTOBRE 2012

Les premiers participants sont arrivés au Li Ka Shing Knowledge Institute, au centre ville de Toronto, au moment où on apportait le café et le petit déjeuner. L'un d'entre eux était venu à pied de son condominium, situé à deux coins de rues; d'autres avaient quitté leur domicile la veille, certains étant venus par avion d'aussi loin que Thunder Bay et ayant passé la nuit précédente à Toronto. Après avoir été accueillis par les coordonnateurs, et en attendant les autres participants, les membres du panel consultatif ont pu se rencontrer de façon informelle et parler de leur vie dans les condominiums. Il apparaissait clairement que beaucoup d'entre eux étaient curieux de savoir ce que leur participation au panel consultatif allait impliquer, et ils ont été plusieurs à faire remarquer qu'il était très inhabituel de recevoir une invitation à participer à un débat aussi intensif sur un enjeu public important. On a remis à chaque participant une chemise contenant des documents généraux à lire dont les auteurs étaient des experts et des journalistes, et on leur a demandé de signer en présence d'un témoin leur engagement à l'égard de la fonction publique, un document d'une page attestant qu'ils s'engageaient à travailler avec diligence pendant toute la durée des travaux et dans l'intérêt de tous les propriétaires et résidents des condominiums de l'Ontario.

Lorsque tous ont été présents, l'honorable Margaret Best, ministre des Services aux consommateurs, a procédé à l'ouverture du panel consultatif des résidents et souhaité la bienvenue aux membres en les remerciant de leur remarquable dévouement; elle a également réitéré son engagement personnel à faire en sorte que les résultats des consultations publiques soient sérieusement pris en compte au sein du gouvernement.

Peter MacLeod, directeur de MASS LBP et modérateur du panel consultatif, a brièvement indiqué à tous ce qu'allaient être leurs tâches et ce qu'on attendait d'eux au cours de ces trois samedis. Il a présenté les animateurs qui allaient collaborer étroitement avec les membres pour orienter le débat et prendre note de leurs réponses, et il a répondu à plusieurs questions des participants.

Les animateurs ont ensuite invité les membres à se disperser dans tout le hall d'entrée comme si on y avait étalé une grande carte de la province, et à se tenir à l'emplacement approximatif de leur lieu de résidence. Comme prévu, il y avait des représentants de tous les coins de la province. Les participants se sont ensuite présentés à tour de rôle et ont expliqué pourquoi ils s'étaient portés volontaires. Ils ont été nombreux à indiquer que la principale raison de leur participation était qu'ils souhaitaient en savoir plus sur les condominiums pour pouvoir agir plus efficacement dans leurs communautés. Un nombre significatif de participants ont également indiqué qu'ils souhaitaient faire quelque chose pour la province. Ils étaient très nombreux à avoir eu des expériences malheureuses avec leurs conseils d'administration, d'autres résidents des condominiums, des promoteurs et des gestionnaires de condominiums; ces membres s'étaient portés volontaires parce qu'ils souhaitaient contribuer à l'élaboration de solutions pour éviter que d'autres soient confrontés aux mêmes difficultés.

Après s'être servi un autre café, les participants ont assisté à une séance d'orientation approfondie sur les condominiums de l'Ontario. Le programme était conçu pour les préparer progressivement à l'exécution de leur tâche, chaque exposé constituant une importante mise en contexte du suivant. Le premier de ces exposés, comme on pouvait s'y attendre, portait sur la version actuelle de la Loi sur les condominiums. Phil Simeon, gestionnaire du projet de modernisation de la *Loi sur les condominiums* du ministère des Services aux consommateurs, a présenté un survol complet de la Loi et expliqué sa teneur, son fonctionnement et en quoi elle complète les autres lois pour créer le cadre législatif régissant les condominiums. Dès le départ, les participants ont profité de l'occasion pour l'interroger sur divers enjeux qu'ils souhaitaient couvrir pendant les journées suivantes.

Puis Mark Salerno, représentant de la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour l'équipe nationale de direction de la société, a aidé les membres à situer les condominiums dans un contexte public plus large. Il a exposé les changements démographiques et les décisions politiques qui expliquent en partie comment on en est arrivé à la situation actuelle, le rôle joué actuellement par les condominiums dans le secteur du logement en Ontario, ainsi que les projections sur les besoins en logement dans la province, les condominiums étant appelés à combler une partie de ces besoins.

Juste avant le dîner, Joe Vaccaro, directeur des opérations de la Ontario Home Builders' Association, a fait un survol clair et succinct du processus de planification, de développement, d'approbation et de construction qui mène à la création de différents types de condominiums.

Après le dîner, les participants ont pu commencer leur première activité en petits groupes. Par équipes de sept ou huit, avec un animateur, ils ont commencé à définir les valeurs que, à titre de membres, ils souhaitaient voir adopter comme guides pour la modernisation de la Loi sur les condominiums. Ils ont commencé par lancer des idées sur les caractéristiques d'un immeuble à condominiums en bonne santé et fonctionnant bien. Ensemble, ils ont choisi quatre ou cinq de ces caractéristiques, qu'ils ont ensuite proposées à l'ensemble du panel consultatif en vue de leur enchâssement dans la nouvelle Loi sur les condominiums. L'équipe d'animateurs a pris note de ces valeurs pour référence future. Les membres s'accordaient régulièrement sur un ensemble de valeurs semblables. L'un d'eux s'est dit encouragé de voir qu'ils étaient tous sur la même longueur d'onde. Les valeurs fondamentales sur lesquelles ils s'entendaient leur semblaient évidentes, mais c'est avec plaisir qu'ils constataient cet accord.

Le reste de l'après-midi a été consacré à deux « conversations » portant chacune sur un enjeu que les propriétaires de condominiums et intervenants avaient préalablement identifié pour le Ministère en vue de l'Examen de la Loi sur les condominiums. Ces conversations ont été dirigées par deux ou trois experts qui ont engagé un débat entre eux et avec les membres.

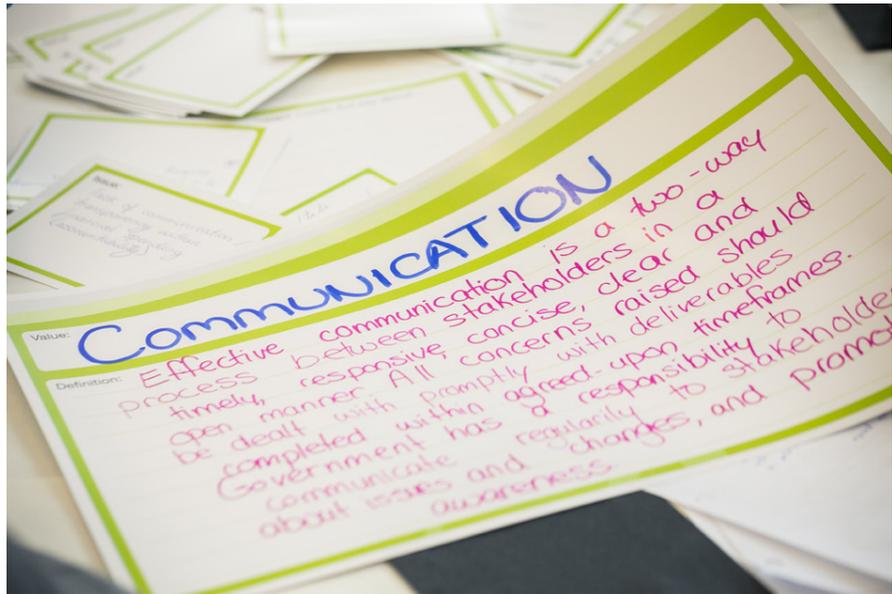
La première de ces conversations portait sur la protection des acheteurs de condominiums et a été dirigée par trois avocats du domaine : Chris Jaglowitz de Gardiner Miller Arnold LLP qui, dans ses temps libres, publie le blogue

sur la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario, qui a été primé; Audrey Loeb, avocate-conseil associée chez Miller Thompson et professeure émérite de droit à la School of Business Management de l'Université Ryerson; et Tammy Evans, partenaire chez Blaney McMurtry LLP, qui a déjà eu une brillante carrière de consultante en aménagement foncier et d'avocate du gouvernement et qui a participé, à ce titre, à la rédaction de la *Loi sur les condominiums* à la fin des années 1990. Les trois orateurs ont entamé un débat animé, entre eux et avec les membres, au cours duquel ils ont été aussi souvent en désaccord qu'en accord; ils ont parlé des exigences relatives à la divulgation, de la garantie des dépôts et des Tarion Warranties, de la période de réflexion de dix jours, des changements importants et des certificats d'état. Ils ont répété que la Loi avait pour objet de doter le secteur d'un ensemble de spécifications minimales et qu'elle visait à guider l'autogouvernance; ils ont prié le panel consultatif de bien réfléchir non seulement aux avantages d'une réglementation plus sévère, mais aussi aux désavantages d'une sur-réglementation du marché.

La dernière conversation portait sur les qualifications des gestionnaires de condominiums. Dean McCabe, président de l'Association of Condominium Managers of Ontario (ACMO) et Tom Wright, PDG du Conseil ontarien de l'immobilier (COI), se sont adressés au panel consultatif. Le premier s'est appuyé sur son expertise pour décrire les différents besoins en gestion des divers types de condominiums. Il a également fait remarquer que de nombreux gestionnaires de condominiums se considéraient comme faisant partie d'une industrie prête à la professionnalisation. Tom Wright, à titre de chef d'un organisme qui supervise la réglementation d'un groupe professionnel différent, a indiqué aux membres qu'il existait différents modèles de professionnalisation et (ou) de réglementation. Il a expliqué que ces modèles contenaient diverses combinaisons d'éléments clés : standards minimaux d'entrée, formation continue, et programmes disciplinaires et de traitement des plaintes. Il a également exposé les coûts d'établissement d'un organisme de réglementation qui pourraient devoir être supportés par le consommateur; il a aussi indiqué pourquoi il convenait d'éviter de créer une réglementation inefficace et improductive susceptible de réduire la confiance accordée par le public et de retarder les efforts de professionnalisation d'une industrie.

Après une journée entière, le panel consultatif des résidents a mis fin à ses travaux à 17 h pour une durée de deux semaines. Tous les membres ont reçu du travail à faire pendant cette période; on leur a demandé de parler à cinq amis, membres de leur famille ou voisins des débats de la fin de semaine et de ce qui, selon ces personnes, devrait constituer les priorités de la révision de la Loi sur les condominiums. On leur a également demandé de lire un deuxième ensemble de documents de base qui couvraient plus en détail les questions abordées pendant la journée 1, et qui présentaient les questions à aborder pendant la journée 2.





JOURNÉE 2 : 10 NOVEMBRE 2012

Malgré un temps maussade de novembre, les membres ont abordé leur tâche avec un enthousiasme intact. Ils se sont salués chaleureusement en prenant le café et le petit déjeuner, et ils se sont empressés de parler des idées et des réflexions qui avaient été les leurs pendant les deux semaines écoulées.

Le panel consultatif a de nouveau accueilli Peter MacLeod et l'équipe d'animateurs, qui ont commencé la journée 2 en vérifiant si les membres avaient fait le travail qu'on leur avait confié. Ceux-ci se avaient dépassé les attentes; en effet, ils avaient consulté 314 autres résidents des condominiums au total, soit presque le double de ce qu'on leur avait demandé. Il était clair qu'ils avaient pris à cœur leur projet commun. Après avoir échangé des anecdotes et des réflexions, ils ont parlé des difficultés qu'on rencontrait lorsqu'on tentait de s'exprimer et de travailler au nom d'autrui.

Pendant la première activité de la journée, les membres sont revenus aux valeurs guides qu'ils avaient proposées pendant la journée 1. Ensemble, ils ont choisi sept valeurs clés qu'ils souhaitaient voir enchâsser dans une version modernisée de la Loi sur les condominiums, et ils se sont réunis en petits groupes pour rédiger des ébauches de définitions de chacune de ces valeurs.

Le panel consultatif des résidents a donc conclu la phase d'apprentissage par deux autres « conversations » avec des experts invités. La première de ces conversations portait sur la gouvernance et la gestion financière des condominiums. Trois orateurs sont venus s'adresser au panel consultatif : Armand Conant, partenaire de Shibley Righton LLP, ancien président et membre du conseil d'administration du bureau de Toronto de l'Institut canadien des condominiums; Linda Pinizzotto, fondatrice et présidente directrice générale de l'Association des propriétaires de condominiums de l'Ontario; et Sally Thompson, vice-présidente directrice de Halsall Associates, une société de génie nationale où elle supervise l'évaluation des fonds de réserve de condominiums de tout le pays. Ces trois experts ont exposé les ramifications du statut des condominiums comme sociétés sans but lucratif, et ils ont répété les diverses responsabilités des gestionnaires de condominiums, des membres des conseils d'administration et des propriétaires. Ils ont illustré certains des défis liés à la gestion des fonds de réserve des condominiums déjà établis, et ils ont aussi parlé des barèmes de droits novateurs dont sont dotés certains nouveaux condominiums, et qui ont parfois engendré de nouveaux coûts inattendus pour les propriétaires. Ils ont engagé avec les membres un débat approfondi sur les difficultés des règles sur le vote par procuration et le quorum, et également sur certaines des difficultés de communication présentes dans certains condominiums.

Après le dîner, le panel consultatif a eu sa dernière conversation avec des experts, qui portait sur le règlement de différends. L'un d'eux était Colm Branigan, médiateur et arbitre expérimenté de mediate.ca Dispute Resolution Services qui, depuis près de deux décennies, s'appuie sur des outils de règlement extrajudiciaire des différends (RED) pour résoudre des litiges relatifs aux condominiums en Ontario. L'autre était David Maxwell, analyste principal des politiques de la Housing Policy Branch, Office of Housing and Construction,

gouvernement de la Colombie-Britannique. Il a travaillé étroitement à l'entrée en vigueur des modifications apportées à la version britanno-colombienne de la Loi sur les condominiums, une attention particulière étant accordée à la mise en place du nouveau processus de règlement des différends qui avait été proposé pour les propriétaires et les résidents des condominiums de la province.

Les deux experts ont présenté le processus actuel de RED pour les condominiums en Ontario, et ils ont parlé des subtilités et des différences qui existent entre la négociation, la médiation et l'arbitrage. Ils ont suggéré au panel consultatif d'adopter comme l'un de ses principaux objectifs de ne pas empirer la situation, mais de rechercher plutôt des solutions simples, abordables et souples dans le domaine du règlement des différends. David Maxwell a présenté le système de tribunal qui a été proposé en Colombie-Britannique, ce qui a permis au panel consultatif de comprendre ce que ce système impliquerait pour cette province, et il a expliqué ce c'était l'une des nombreuses options possibles en Ontario.

La phase d'apprentissage étant terminée, on a demandé aux participants de travailler en petits groupes pour « tout mettre sur la table ». Avec un animateur, les membres de chaque groupe ont inscrit sur de petits cartons tous les enjeux et les problématiques qui avaient retenu leur attention au cours de la phase d'apprentissage (dans les exposés des orateurs et les lectures préalables) ainsi que les enjeux qu'ils avaient remarqués eux-mêmes ou dont ils avaient entendu parler par leurs voisins et leurs amis. Les groupes ont ensuite regroupé les cartons en six catégories : protection du consommateur pour les acheteurs, qualifications des gestionnaires de condominiums, gouvernance des condominiums, gestion financière, règlement de différends et « autres » pour les questions qui n'allaient bien dans aucune des premières catégories.

Après s'être servi un autre café, les membres ont formé un groupe pour chacune des six catégories d'enjeux. Chaque participant a choisi la catégorie sur laquelle il souhaitait le plus travailler, et l'ensemble du panel consultatif s'est trouvé réparti de façon assez égale entre les six tables de travail. Chaque groupe a rassemblé les cartons de sa catégorie.

Au cours de la dernière séance de la journée, chaque groupe de travail a été chargé d'ordonner les cartons de la catégorie choisie selon une série d'enjeux discrets. Pendant le reste de l'après-midi, chaque groupe a entrepris de créer une première version de ce qui devait devenir un chapitre du rapport du panel consultatif des résidents. Pour les participants, c'était la première occasion d'ordonner ce qu'ils souhaitaient dire comme membres du panel consultatif et d'en discuter, ce qu'ils ont fait avec beaucoup d'enthousiasme. À la fin de la journée, chaque groupe de travail avait formulé la première ébauche des orientations qu'il entendait recommander. Il restait encore beaucoup de travail à accomplir, mais au moment de se séparer pour deux autres semaines, les membres se sentaient satisfaits et impatients d'entreprendre les étapes suivantes.

JOURNÉE 3 : 24 NOVEMBRE 2012

Après la journée 2, on a remis aux participants une version imprimée de tous les travaux du panel consultatif, c'est-à-dire les valeurs avec leurs définitions et

la première ébauche des orientations recommandées. On a demandé à chaque membre de lire cette ébauche avec soin, de noter les points manquants, les lacunes à combler, les ambiguïtés à clarifier et les points litigieux qui devaient être discutés. Pour la journée 3, tous les membres sont revenus armés de leur exemplaire de l'ébauche plein de notes, d'ajouts et de commentaires.

Au début de la journée, l'animateur Peter MacLeod a présenté au panel consultatif une série de grands tableaux sur papier. On a passé toute la journée 3 à remplir ces tableaux qui devaient former le plan du rapport du panel consultatif. Pendant que Peter MacLeod expliquait ce qui devait être fait au cours de la journée et comment, les membres étaient un peu inquiets de voir le travail qui restait à accomplir, mais ils avaient toute l'énergie nécessaire pour commencer.

Une fois les groupes de travail reformés, on a demandé aux participants de passer la plus grande partie de la matinée en délibérations intensives et de travailler ensemble et avec les animateurs à remplir plusieurs tableaux. Chacun des tableaux couvrait un aspect distinct, et les divers tableaux remplis par chaque groupe de travail devaient constituer le chapitre consacré à sa catégorie d'enjeux. Pour compléter chacun des tableaux, les membres du groupe devaient donner un titre à l'enjeu; formuler une prémisse résumant leur perception de la situation actuelle; rédiger un énoncé de valeurs indiquant lesquelles, parmi les valeurs guides du panel consultatif, devaient être mises de l'avant pour corriger la situation actuelle; remplir une partie sur les orientations recommandées, où ils suggéraient ce qui devait être fait; et faire un énoncé des résultats visés indiquant ce que le succès signifierait pour les résidents individuels et les condominiums en Ontario.

Avant le dîner, chaque groupe de travail a pu présenter de nouveau son travail à l'ensemble du panel consultatif. Après la présentation du travail accompli dans chaque catégorie, le panel consultatif adressait au groupe de travail de longs commentaires et suggestions. Chaque groupe recevait donc des réponses constructives sur la formulation de certaines recommandations et prenait des notes là où il y avait des désaccords importants.

Après le dîner, chaque groupe a passé plusieurs heures à apporter des corrections en fonction des suggestions et commentaires reçus pour en arriver à une version finale qui devait être approuvée par l'ensemble du panel consultatif. Certains membres passaient d'un groupe à l'autre pour aider à clarifier et à réviser certains passages qui avaient donné lieu à des désaccords lors de la réunion plénière. Tous choisissaient leurs mots avec soin, sachant que dans les jours suivants, les organisateurs allaient se servir de leurs descriptions en style télégraphique pour rédiger le rapport du panel consultatif.

La journée s'est vite terminée. Les groupes travaillaient d'arrache-pied à parachever leurs tableaux. Ils les ont rassemblés et reliés dans un grand livre portant le titre d'ébauche du rapport du Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la Loi sur les condominiums. Un représentant de chaque groupe a pris la parole pour lire sa partie à voix haute. Beaucoup de participants acquiesçaient pour approuver les améliorations constatées et le travail des autres membres. Chacune de ces lectures a été suivie d'applaudissements chaleureux.

La journée 3 s'est conclue avec les remarques de Giles Gherson, sous-ministre des Services aux consommateurs. Après avoir assisté à la lecture de l'ébauche de rapport, il s'est dit impressionné par le travail des membres du panel consultatif et a souligné l'importance de leur contribution. Il a dit attendre impatiemment les prochaines contributions du panel consultatif des résidents à l'Examen de la Loi sur les condominiums, et notamment les résultats de sa réunion prévue pour l'automne 2013.

Peter MacLeod a clos la séance en expliquant quelle allait être la suite de l'Examen de la Loi sur les condominiums. Il a rappelé aux membres que leur rapport serait amené à l'étape II du processus d'examen, où des experts allaient collaborer à formuler des politiques en réponse aux préoccupations et aux suggestions exprimées par le panel consultatif et les participants aux tables rondes des intervenants, et en réponse aux communications reçues en ligne et par courrier. À l'automne 2013, à la réunion finale du panel consultatif des résidents, les membres auront l'occasion de lire et de commenter les options proposées et les recommandations formulées avant la présentation de ces projets de réforme au gouvernement.

Les membres se sont salués et sont repartis chez eux, certains à quelques coins de rue et d'autres à l'autre bout de la province, à la fois épuisés et fiers du travail accompli.

Annexe

RAPPORTS MINORITAIRES

Cette partie est réservée aux membres du panel consultatif qui ont approuvé les conclusions du rapport mais qui souhaitent ajouter des commentaires individuels. Leurs recommandations et opinions, y compris sur les éventuelles inexactitudes, sont formulées à titre personnel et ne reflètent nullement le point de vue du panel consultatif. En effet, dans ce débat, tous les avis doivent être accueillis et doivent être exprimés.

A. Je suis en désaccord avec l'orientation recommandée, figurant sous Obligation de rendre compte des gestionnaires de condominiums, qui se lit comme suit : « Nous recommandons au ministère des Services aux consommateurs d'étudier et de mettre en œuvre, avec d'autres intervenants, les mécanismes les plus efficaces de collecte et de divulgation de l'information sur le rendement de toutes les sociétés de gestion de condominiums de l'Ontario, pour aider les conseils d'administration et les propriétaires à les évaluer. »

Je pense plutôt que le Ministère devrait pousser les entreprises de gestion immobilière à communiquer aux conseils d'administration intéressés une liste de tous les condominiums gérés par elles au moment présent et dans le passé, avec les coordonnées pertinentes. Ainsi les conseils pourraient choisir au hasard les noms des personnes avec lesquelles ils souhaiteraient communiquer. Pour restreindre la quantité d'information requise, on pourrait limiter la liste aux propriétés gérées au cours des cinq dernières années.

Il me semble que la création d'une « base de données » du rendement des entreprises de gestion immobilière constituerait un gaspillage de nos ressources déjà peu abondantes, sans parler du double emploi avec les autres bases de données existantes (Bureau d'éthique commerciale et peut-être celles du ministère des Services aux consommateurs lui-même). Je comprends le sentiment éprouvé par les autres membres lorsque, après avoir décidé de l'embauche d'une compagnie, ils découvrent que celle-ci a de mauvais antécédents, et je comprends qu'ils pourraient éviter ce genre de situation s'ils disposaient des références pertinentes.

À mon avis, l'orientation que je recommande, ainsi que l'autre recommandation figurant dans la même partie (production de modèles de contrats indiquant les rendements attendus et les recours en cas de manquement) suffiraient à pallier les insuffisances et à couvrir à la fois la phase de mise en marche du contrat et les recours en cas de mauvais rendement.

– Bob Adams

B. Ce fut pour moi un privilège d'être membre du Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario. J'ai été très agréablement surprise des efforts et des résultats du panel consultatif, et de l'excellent travail des coordinateurs qui ont rédigé le document à soumettre.

Je ne présente pas le présent document pour exprimer mon désaccord avec l'une ou l'autre partie de ce rapport, mais plutôt pour demander des mesures plus strictes d'application de la Loi. Bien que la résolution des différends constitue un élément essentiel qui fait l'objet de recommandations dans ce rapport, je crois que la province doit veiller à la mise en application de la Loi. Selon moi, s'il est démontré qu'un membre d'un conseil a volontairement enfreint la Loi, il doit être exclu du conseil en question.

Actuellement, les propriétaires peuvent convoquer une assemblée extraordinaire pour révoquer un conseil; mais souvent, lorsque la situation est telle que les propriétaires doivent envisager une démarche de cette nature, c'est parce que le conseil s'adonne déjà à des pratiques qui marginalisent les propriétaires, ce qui rend la convocation d'une telle assemblée extraordinaire impossible ou presque. Par exemple, les conseils peuvent refuser de convoquer des assemblées générales annuelles ou des assemblées extraordinaires, refuser de communiquer aux propriétaires des listes permettant de faire circuler une pétition aux propriétaires inscrits en vue d'une assemblée extraordinaire, harceler ou intimider les propriétaires, et manipuler les votes par procuration ou en faire un mauvais usage. Étant donné le modèle actuel « d'autogouvernance », les propriétaires n'ont aucun autre recours parce que la province n'offre même pas un service d'interprétation sur les articles de la Loi.

Je dois absolument préciser que selon mon expérience, la majorité des membres de conseils d'administration sont des bénévoles dévoués qui font de leur mieux avec les ressources dont ils disposent; mais cette Loi, comme n'importe quelle autre, n'a pas pour fonction d'assurer une micro-gestion de la vaste majorité des conseils qui s'y conforment, mais d'offrir aux propriétaires une certaine protection contre la minorité de conseils ou de membres de ces conseils qui abusent de leur pouvoir.

J'espère sincèrement que la province pourra inclure ce volet dans son projet de loi.

– Beverly Capstick

C. Je suis en accord avec les résultats visés suivants, à savoir que les promoteurs devraient tenter de répondre aux besoins de la population ontarienne, et que la bonne santé des communautés de condominiums revêt une certaine importance; cependant tous les membres ne s'entendent pas sur la recommandation concernant l'établissement d'un groupe de travail chargé d'examiner l'effet du nombre d'unités occupées par des locataires sur les associations de condominium, ou de déterminer s'il convient d'envisager dès maintenant des politiques restrictives sur la proportion d'occupants locataires. Ces recommandations ont été élaborées peu de temps avant la fin de nos travaux et n'ont pas été débattues par l'ensemble du panel consultatif, et cet aspect n'a été couvert par aucun des exposés ou des documents à lire. Comme ces recommandations

n'ont fait l'objet d'aucun débat et comme nous n'avons eu aucun document d'information générale à cet effet sur lequel nous aurions pu les fonder, à mon humble avis, on ne devrait pas les inclure dans les orientations recommandées.

En ce qui concerne la recommandation sur les gestionnaires bien formés et en mesure d'assumer les rôles et responsabilités qui ont été établis pour eux, il faut reconnaître que la majorité d'entre eux répondent déjà à ces exigences; la mise en place d'un système d'octroi de permis obligatoires devrait donc être retardée jusqu'à ce que les autres recommandations aient été mises en œuvre. De plus, tout système d'octroi de permis qui serait proposé devrait viser en premier lieu les nouveaux gestionnaires et exempter ceux qui exercent déjà et qui ont été approuvés par des conseils d'administration. L'octroi obligatoire de permis devrait être gardé comme un dernier recours parce que ce sont les résidents, par leurs frais de condominium, qui en assumeraient les coûts.

– Michael Gager

D. Je suis en désaccord avec mes collègues du panel consultatif relativement à la recommandation d'une version de la *Loi sur les condominiums* qui instaurerait un cadre réglementaire ou d'octroi de permis obligatoires pour les gestionnaires de condominiums.

La prémisse retenue par le panel consultatif est valide : les compétences et les qualifications requises pour devenir gestionnaire de condominium en Ontario ne sont ni définies, ni normalisées, ni réglementées. Il est également vrai que ces compétences et qualifications varieront selon la taille et la nature du condominium considéré et selon les sommes disponibles pour rémunérer le gestionnaire de condominium.

À la lumière de ces prémisses, je recommande que les associations de propriétaires prennent la responsabilité, en collaboration avec les professionnels pertinents et d'autres intervenants, de définir quelles sont les compétences et l'expérience de base qu'elles exigent chez les gestionnaires de condominiums en Ontario, conformément à ce qui est défini dans la recommandation du panel consultatif. Je reconnais qu'on devrait inclure la vérification du casier judiciaire et la possibilité de cautionnement. Le ministère des Services aux consommateurs peut et devrait faciliter la diffusion de cette information.

Il incombe au conseil d'administration de définir le rôle du gestionnaire de condominium dans son cas particulier, de sélectionner une entreprise ou une personne dûment qualifiée et de signer un contrat de travail. Il incombe également au conseil d'administration de diriger, superviser et évaluer le rendement du gestionnaire de condominium et de déterminer si le contrat devrait être résilié ou non renouvelé pour quelque raison que ce soit, dans le respect des lois et des pratiques du monde du travail en Ontario.

Je recommande que la nouvelle version de la *Loi sur les condominiums* clarifie le rôle des conseils d'administration et identifie cette responsabilité spécifique. Comme cela a été dit ailleurs par le panel consultatif, le ministère des Services aux consommateurs doit jouer un rôle essentiel en assurant la production et (ou) la diffusion de toute une gamme de ressources et de matériel provenant de diverses sources pour soutenir et renforcer la gestion des condominiums

dans l'ensemble de la province de l'Ontario.

– Kathleen Stephenson

E. De façon générale, je suis très satisfait du travail du panel consultatif des résidents. J'aimerais cependant recommander quelques autres orientations qui n'ont pas été incluses dans le rapport.

Je pense que toutes les nominations effectuées par l'association de condominium devraient être soumises à un vote des propriétaires, ce qui contribuerait à éliminer tout favoritisme. Cela inclurait l'embauche de personnel et des entrepreneurs externes.

Je pense que le gestionnaire de condominium ne devrait jamais être un propriétaire du condominium qu'il est appelé à gérer.

Je pense que le système de vote par procuration devrait être normalisé. Je pense également qu'après avoir recueilli les procurations, on devrait les remettre à une tierce partie, peut-être à l'auditeur du condominium, pour éliminer le risque de falsification.

Je pense que lors de tout vote des propriétaires nécessitant la présence de scrutateurs, l'auditeur devrait superviser le dépouillement des bulletins pour exclure tout problème lié au déroulement du scrutin.

Je suis convaincu que les conseils devraient être passibles d'amendes en cas d'infraction délibérée à la Loi ou d'agissements constituant une contravention grave à la Loi. Bien entendu, cela contribuerait aussi à garantir l'honnêteté des conseils dans la gestion des condominiums.

– Gerald Bottos

PARTENAIRES DU PROJET

Le Forum des politiques publiques du Canada

Le Forum des politiques publiques est un organisme indépendant à but non lucratif qui travaille à l'amélioration de la qualité de la gouvernance au Canada par la stimulation du dialogue entre les secteurs public, privé et bénévole. Les membres du forum, qui sont issus d'entreprises, des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, du secteur bénévole et du monde syndical, s'entendent pour penser qu'une fonction publique efficace est un facteur important si l'on veut assurer la compétitivité du Canada à l'étranger et la qualité de la vie au pays.

Établi en 1987, le forum s'est mérité une réputation de facilitateur fiable et non-partisan, en mesure de créer un dialogue productif parmi une vaste gamme d'intervenants. Son programme de recherche constitue une base neutre permettant d'orienter les prises de décisions collectives. Le forum encourage la mise en commun d'information et la multiplication des liens entre les gouvernements et les autres secteurs; il contribue ainsi à faire que les politiques publiques de notre pays soient dynamiques, coordonnées et adaptées aux défis et aux opportunités à venir.

MASS LBP

MASS LBP est un nouveau type d'entreprise consultative qui travaille avec les gouvernements et les sociétés visionnaires à prendre de meilleures décisions tout en approfondissant et en améliorant les efforts entrepris pour dialoguer avec les citoyens et les pour consulter. Avant tout, nous croyons aux personnes. Si on leur donne l'occasion de participer à des dialogues approfondis, équitables et inclusifs, les citoyens sont prêts à formuler des conseils constructifs et à communiquer aux représentants des pouvoirs publics des renseignements, des points de vue et une sensibilité indispensables aux débats publics difficiles.

Depuis 2007, MASS LBP a dirigé certains des efforts les plus originaux et les plus ambitieux du Canada visant à établir un dialogue avec les citoyens du pays sur des options politiques difficiles tout en inaugurant l'utilisation des loteries civiques et des panels de référence de citoyens pour une vaste gamme de clients.

Le travail de cet organisme dépasse largement l'organisation de sondages et de groupes de discussion. De la conception à l'exécution et à l'évaluation, MASS LBP crée et met en œuvre des stratégies de dialogue extrêmement novatrices permettant au public de mieux comprendre les décisions et les choix politiques complexes, qui bénéficient ainsi d'une légitimité et d'un soutien accrus.

MASS LBP a ses bureaux à Toronto et travaille avec des partenaires dans l'ensemble du Canada et des États-Unis. Voir masslbp.com.

Ministère des Services aux consommateurs

Tous les jours, le travail du ministère des Services aux consommateurs se répercute sur les vies de tous les Ontariens et les Ontariennes puisque les consommateurs et les entreprises achètent et vendent des millions d'articles : véhicules motorisés, services de voyage, maisons neuves, appareils électriques, services funéraires, jouets en peluche, vins de l'Ontario.

En outre, le Ministère, par l'intermédiaire de sa Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario, classe des films, des vidéos, des DVD, des CD vidéos et des jeux vidéos avant leur présentation sur écran ou leur diffusion dans la province.

Le Ministère a pour rôle d'éduquer, de protéger et de servir les consommateurs de l'Ontario en assurant l'existence d'un marché équitable, sans danger et bien informé. Il offre des services d'information modernes ainsi que des pratiques réglementaires qui servent les intérêts des Ontariens et Ontariennes tout en contribuant à la compétitivité de l'économie.

ORATEURS

L'honorable Margaret Best Ministre des Services aux consommateurs

Avocate et bénévole dévouée dans la communauté, Margaret Best est députée provinciale de Scarborough-Guildwood et occupe le poste de ministre des Services aux consommateurs de l'Ontario. Elle a été élue députée provinciale pour la première fois le 10 octobre 2007, puis de nouveau le 6 octobre 2011. Elle a déjà occupé le poste de ministre de la Promotion de la santé et du Sport. Ancienne élève de l'Université de Toronto à Scarborough et de l'école de droit d'Osgoode Hall, elle détient un certificat en fonds communs de placement de l'Institut des fonds d'investissement du Canada. Elle est mère de trois enfants adultes, elle adore le jardinage et les arts et se passionne pour l'écriture.

Phil Simeon Gestionnaire du projet de modernisation de la Loi sur les condominiums, ministère des Services aux consommateurs

Phil Simeon est actuellement gestionnaire du projet de modernisation de la *Loi sur les condominiums* au ministère des Services aux consommateurs; il est dans la fonction publique ontarienne depuis 12 ans, où il travaille au développement des politiques et des programmes. Précédemment, il a dirigé les modifications de politiques pour l'approche gouvernementale en matière d'investissement pour l'innovation, de prestations aux enfants, de rémunération des médecins et de modèles de soins primaires. Phil Simeon siège au conseil d'administration de Halton

Food for Thought. Il a une maîtrise en administration publique de l'Université Queen's et un baccalauréat ès Arts de l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard.

Mark Salerno Représentant de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, équipe nationale de direction de la SCHL

Employé de la SCHL depuis 15 ans, Mark Salerno a occupé divers postes dont ceux de gestionnaire de SCHL International et chef d'équipe des ventes nationales du Programme de prêts pour les infrastructures municipales. Il a également été consultant principal en recherche pour la Colombie-Britannique et le Yukon; à cette occasion il a été impliqué dans les relations avec plusieurs intervenants dans le dossier des fuites dans les condominiums de Vancouver, qui a été chaudement débattu. Avant d'entrer à la SCHL, il était professeur de sciences de la construction au Collège Seneca de Toronto; pendant dix ans, il a aussi été président de SDC Consultants, où il offrait des services de conception, de consultation et de gestion de projet pour des projets de conception de construction durables. Aujourd'hui, il rédige pour la chaîne Sun Media un article hebdomadaire sur des questions de logement allant de la rénovation à l'entretien et aux finances. Il a une maîtrise en architecture et un baccalauréat et technologie, il est membre de l'Institut royal d'architecture du Canada et apporte sa contribution à d'innombrables conseils et panel consultatifs. Il est l'un des 250 Canadiens formés personnellement par l'ancien vice-président des États-Unis Al Gore pour présenter la version en

direct de Une Vérité qui dérange dans le cadre du Projet de réalité climatique Canada.

Joe Vaccaro

Directeur des opérations, Ontario Home Builders' Association

En janvier 2011, Joe Vaccaro est revenu au service de la Ontario Home Builders' Association comme directeur des opérations, après un bref passage comme vice-président des politiques et des relations avec le gouvernement à la Building Industry and Land Development Association. Avant de travailler dans des associations sectorielles, il a été adjoint du ministre du Développement économique et du Commerce et du président du Conseil de gestion du gouvernement, et conseiller principal du ministre des Services gouvernementaux. Diplômé de l'Université York, Joe Vaccaro comprend bien les répercussions sociales, économiques et environnementales du secteur de la construction et de l'aménagement foncier ainsi que des décisions connexes liées aux politiques publiques; il a acquis ces connaissances pendant les étés qu'il a passés à travailler dans l'entreprise familiale de construction de charpentes et d'immeubles neufs.

Chris Jaglowitz

Gardiner Miller Arnold LLP

Chris Jaglowitz pratique le droit des condominiums et le règlement de différends à Gardiner Miller Arnold LLP de Toronto et travaille pour plusieurs centaines d'associations de condominiums du Sud de l'Ontario. Il est membre du panel consultatif de certification et des normes de l'Association of Condominium Managers of Ontario (ACMO), et ancien membre du ACMO

Associates Executive Committee. Il préside le Condominium Management Standards Council, qui supervise le programme de certification ACMO 2000, et la Section du litige civil de l'Association du Barreau de l'Ontario. En plus de publier le blogue consacré à la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario, il écrit et présente des conférences sur le droit des condominiums et sur des questions liées aux différends à l'occasion de séminaires, de congrès et de cours à l'intention des professionnels du droit, des gestionnaires immobiliers ainsi que de directeurs et propriétaires de condominiums.

Audrey Loeb

Avocate-conseil associée (droit des condominiums), Miller Thompson; professeure émérite de droit à la School of Business Management de l'Université Ryerson

Audrey Loeb pratique le droit à Toronto, notamment dans les domaines de l'immobilier et du droit des condominiums. Elle conseille les acheteurs et les vendeurs en matière d'immobilier, les promoteurs sur le développement de condominiums et les associations de condominiums sur des questions de gouvernance d'entreprise et d'opérations. Elle est également membre de l'Institut canadien des condominiums. En 2008, elle a reçu la médaille du Barreau du Haut-Canada pour la contribution significative qu'elle a apportée à la profession et à la communauté, ainsi que le prix d'excellence de la Section du droit immobilier de l'Association du Barreau de l'Ontario. Depuis plusieurs années, elle est reconnue comme chef de file parmi les praticiens de son domaine, à la fois par Lexpert et

par Best Lawyers in Canada. Audrey Loeb présente souvent des conférences pour le Toronto Real Estate Board, le Barreau du Haut-Canada et l'Association du Barreau de l'Ontario. Elle est aussi professeure émérite de droit à la School of Business Management de l'Université Ryerson. Elle est une ancienne membre du conseil d'administration de Bridgepoint Health et du Princess Margaret Hospital où elle a fondé la fin de semaine pour en finir avec le cancer du sein. En 2010, à l'école de droit d'Osgoode Hall de l'Université York, elle a pris la tête de la partie de la maîtrise en droit immobilier consacrée aux condominiums.

Tammy Evans

Blaney McMurtry LLP

Tammy Evans est partenaire chez Blaney McMurtry; sa pratique couvre en particulier tous les aspects de l'utilisation mixte, et du droit du développement des condominiums et des contrats en construction. Elle dessert une large gamme de clients (propriétaires fonciers, promoteurs, locataires et cautions de prêteurs institutionnels et privés). Avant d'entrer en pratique privée, Tammy Evans était avocate au ministère des Services gouvernementaux, où elle offrait des conseils juridiques aux bureaux d'enregistrement immobilier de tout l'Ontario ainsi qu'aux divers secteurs de programme du Ministère. Au Ministère, elle a été nommée sous-directrice des droits immobiliers; à ce titre, elle statuait sur les litiges entre propriétaires fonciers, et sur les demandes d'indemnisation de la Caisse d'assurance des droits immobiliers. Elle a également joué un rôle décisif

en demandant et en examinant des commentaires des intervenants, en rédigeant l'ébauche de la législation et en informant le Bureau du ministre sur la *Loi sur les condominiums* de 1998 et ses règlements. Avant d'être admise au Barreau de l'Ontario, elle a été propriétaire d'une entreprise de consultation en aménagement foncier et de gestion de projets, qu'elle a exploitée avec succès; elle a ainsi aidé de nombreux promoteurs de toute la province à mener à bien leurs objectifs d'aménagement et de construction.

Tom Wright

PDG du Conseil ontarien de l'immobilier (COI)

Tom Wright est entré au COI à titre de registraire en 1997, et il en est devenu le PDG en janvier 2002. Avant cela, il a été commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario de 1991 à 1997; à ce titre, il dirigeait le bureau chargé de s'assurer que les ministères et les agences du gouvernement provincial se conforment à la législation sur la liberté d'information et la vie privée. Diplômé de l'école de droit de Queen's, il a été admis au Barreau de l'Ontario en 1975 et a pratiqué le droit pendant 10 ans; en 1985, il est entré dans la fonction publique ontarienne où il a occupé divers postes de juriste.

Dean McCabe

Président, Association of Condominium Managers of Ontario (ACMO)

Dean McCabe est vice-président de Wilson Blanchard Management et président de l'Association of Condominium Managers of Ontario (ACMO). Il a enseigné le cours sur la *Loi sur*

les condominiums ainsi que le cours d'administration des condominiums et de relations humaines au Collège Humber et au Collège Mohawk, et donné la formation à l'interne agréée par l'ACMO. Dean McCabe a prononcé des conférences à des congrès de l'ACMO et de l'ICC, à Toronto, à Hamilton et au Salon de la gestion immobilière, et il a rédigé des articles pour CM Magazine, Condo Voice et Condo Business Magazine. À titre de membre du panel consultatif des communications et des relations avec le gouvernement de l'ACMO, il est le porte-parole du secteur des condominiums et préconise une meilleure réglementation du secteur de la gestion des condominiums.

Linda Pinizzotto

Fondatrice et PDG de la Condo Owners Association

Linda Pinizzotto est propriétaire d'un condominium et fondatrice de la Condo Owners Association (COA), un organisme sans but lucratif représentant et défendant les intérêts des propriétaires de condominiums de toute la province. Elle a passé 16 ans comme présidente de 2 conseils d'administration de condominiums et, avec une expérience de 33 ans, elle s'est mérité le titre de courtière en immeuble expérimentée classée dans le premier pour cent du groupe Sutton à l'échelle nationale. Linda Pinizzotto est depuis longtemps présidente des relations avec le gouvernement et directrice honoraire du Real Estate Board. À titre de présidente pour l'action politique, elle travaille avec l'Association canadienne de l'immeuble et l'Ontario Real Estate

Association à défendre les intérêts de l'ensemble des propriétaires de logements auprès de notre gouvernement. Linda est une oratrice bien connue, ancienne présidente de la journée de la jeunesse de Toronto et récipiendaire de plusieurs prix de bénévolat. Elle a trois fils, dont deux hockeyeurs professionnels et un détective au service de police de la Ville de Toronto. Son plus jeune joue dans la LNH pour les Canucks de Vancouver.

Sally Thompson

Vice-présidente directrice de Halsall Associates

Sally Thompson est vice-présidente directrice de Halsall Associates, une entreprise nationale de génie qui emploie 350 personnes. Elle est chargée de maintenir et de faire progresser les connaissances et les procédés de Halsall ainsi que sa réputation, au sein du secteur, en matière d'études de fonds de réserve et de services d'audit opérationnel. Au cours de sa carrière, elle a participé à la préparation d'études de fonds de réserve, d'audits opérationnels et d'autres rapports de planification d'investissement pour plus de 1 500 immeubles dans tout le Canada. Elle est directrice de l'ICC de Toronto et elle a également siégé au panel consultatif Tarion qui a récemment lancé les Construction Practice Guidelines for Condominium Common Elements. Elle est souvent invitée à prendre la parole à des rencontres sectorielles et a rédigé de nombreux articles relatifs aux condominiums. Elle est titulaire d'une maîtrise en ingénierie structurale de l'Université Queen's, et elle est agréée comme ingénieure en Ontario, en

Alberta et en Colombie-Britannique.

Armand Conant
Partenaire, Shibley Righton LLP,
ancien président et membre du
conseil d'administration de l'Institut
canadien des condominiums
(Toronto)

Armand Conant dirige le département de droit des condominiums de Shibley Righton LLP, où il représente de nombreuses associations de condominiums de tout le centre de l'Ontario. Il est bilingue anglais-français, et il est titulaire d'un baccalauréat en ingénierie du Collège militaire royal du Canada, d'un baccalauréat en droit de McGill et d'une maîtrise en droit de la Sorbonne (France). Ancien président de l'Institut canadien des condominiums (Toronto), il siège encore à son conseil d'administration, et il préside le panel consultatif législatif. Sous sa direction, le panel consultatif a rédigé et soumis au gouvernement de l'Ontario un mémoire très complet accompagné de recommandations sur les modifications à apporter à la Loi sur les condominiums de 1998. Armand Conant est coprésident du panel consultatif conjoint des relations avec le gouvernement pour l'ICC(T) et l'Association of condominiums Managers of Ontario (ACMO), et il est membre du panel consultatif de discipline de l'ACMO. Dans les cours de l'ICC à l'intention des directeurs, au Collège Humber, il prononce des conférences sur divers aspects du droit des condominiums, et il a contribué au débat populaire sur les questions liées aux condominiums lors d'apparitions à des conférences, au Toronto Condo Show, dans des émissions de télévision et de radio, et par la rédaction de nombreux articles.

Il est le premier avocat en Ontario à avoir été nommé par la Cour supérieure comme administrateur chargé des tâches du conseil d'administration d'une association de condominium en difficulté. Il est actuellement chargé de 2 des 14 associations de condominiums de l'Ontario ainsi administrées.

Colm Brannigan
Médiateur et arbitre, mediate.ca
Dispute Resolution Services

Colm Brannigan est propriétaire d'un condominium et membre d'un conseil. Il est médiateur agréé et arbitre agréé par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Canada Inc.; depuis Brampton, il pratique principalement dans le domaine des litiges commerciaux et liés aux condominiums dans tout l'Ontario. Membre du conseil d'administration de l'Institut de médiation et d'arbitrage de l'Ontario, Inc., il est l'un des premiers médiateurs canadiens à avoir été agréé par l'Institut international de médiation situé aux Pays-Bas. Titulaire d'un baccalauréat ès arts de l'Université de Toronto et d'une maîtrise ès arts de l'Université McMaster, Colm Brannigan a également reçu un baccalauréat en droit de l'Université Queen's en 1981. Il a commencé sa carrière en médiation et arbitrage au milieu des années 1990, et il est médiateur et arbitre à plein temps depuis 1999. Il est également titulaire d'une maîtrise en droit (médiation et arbitrage) de l'école de droit d'Osgoode Hall depuis 2003. En plus d'avoir beaucoup écrit sur la médiation et l'arbitrage, il a participé à de nombreux programmes de formation et de perfectionnement professionnel en médiation et arbitrage. Il est également chargé de cours à temps partiel en droit et médiation et arbitrage

à l'école de commerce du Collège Humber.

David Maxwell

Analyste principal des politiques, Housing Policy Branch, Office of Housing and Construction Standards, gouvernement de la Colombie-Britannique

David Maxwell travaille depuis 35 ans pour le gouvernement de la Colombie-Britannique, où il a occupé divers postes. Après avoir terminé sa maîtrise en travail social, il est entré dans la fonction publique comme travailleur social de première ligne dans les régions rurales de la province. Après cinq ans et une interruption d'un an pendant laquelle il a enseigné dans un collège communautaire, il est allé vivre à Victoria, où il a occupé divers postes ayant trait au développement et à la mise en œuvre de programmes. Plus récemment, il a travaillé dans les relations fédérales et provinciales relativement aux sans-abri et au logement social. En 2009, l'administration du Strata Property Act de la Colombie-Britannique est passée du ministère des Finances au Office of Housing Construction Standards. Ce transfert s'accompagnait de la responsabilité de l'application des modifications apportées à la loi, y compris celles touchant le processus de gestion des litiges. Le dossier de la gestion des litiges s'est retrouvé sur le bureau de David Maxwell, qui y consacre tout son temps depuis cette date.

Giles Gherson

Sous-ministre des Services aux consommateurs

Le 30 novembre 2011, Giles Gherson a été nommé sous-ministre au ministère des Services aux consommateurs. C'est sa troisième nomina-

tion comme sous-ministre depuis qu'il est entré au gouvernement de l'Ontario en 2007. Après une carrière en journalisme qui a duré plus de 20 ans, le député Gherson a d'abord été nommé au poste de sous-ministre des communications et secrétaire associé du Conseil des ministres. À ce titre, il a dirigé la modernisation des communications du gouvernement qui a mené à un remaniement complet de la façon dont le gouvernement communique avec les médias, et à la création du service de salle de presse du gouvernement de l'Ontario. Giles Gherson a également été l'un de ceux qui ont le plus fait pour faire approuver l'utilisation des médias sociaux dans les communications gouvernementales. En juillet 2008, il a été nommé sous-ministre, politiques et mise en œuvre, secrétaire associé du Conseil des ministres. À ce titre, il a supervisé de grandes initiatives politiques allant de l'enseignement à la petite enfance, à la réforme du système de soins de santé et aux économies d'énergie. Avant d'entrer au gouvernement de l'Ontario, il a été rédacteur en chef du Toronto Star, rédacteur du rapport sur les affaires du Globe and Mail, rédacteur en chef du Edmonton Journal et rédacteur en chef du Southam News Service. Au cours de sa carrière de journaliste, il a également été rédacteur politique au National Post et chroniqueur en politique nationale pour la chaîne de journaux Southam, le Globe and Mail et le Financial Times of Canada; il a également été chef du bureau du Financial Post à Washington. Au milieu des années 1990, il a pris un congé sabbatique de deux ans pour travailler comme secrétaire principal de la réforme de la sécurité sociale au ministère fédéral du Développement des ressources humaines.

(cette page est vide)

(cette page est vide)

(cette page est vide)

(cette page est vide)

Panel consultatif des résidents chargé de moderniser la *Loi sur les condominiums* de l'Ontario
Une initiative d'appui à l'Examen de la *Loi sur les condominiums* par le ministère des Services aux consommateurs

Rapport final
Rédigé pour le Forum des politiques publiques
Janvier 2013