

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

AUDIT DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES : SURVEILLANCE DES CONDOMINIUMS EN ONTARIO

(RAPPORT ANNUEL 2020 DU BUREAU DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE
L'ONTARIO)

1^{re} session, 43^e législature
1 Charles III

ISBN 978-1-4868-6711-0 (Imprimé)
ISBN 978-1-4868-6713-4 [Anglais] (PDF)
ISBN 978-1-4868-6715-8 [Français] (PDF)
ISBN 978-1-4868-6712-7 [Anglais] (HTML)
ISBN 978-1-4868-6714-1 [Français] (HTML)

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

L'honorable Ted Arnott
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

A handwritten signature in black ink that reads "Tom Rakocevic".

Tom Rakocevic

Queen's Park
Février 2023

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS
LISTE DES MEMBRES

1^{re} session, 43^e législature

TOM RAKOCEVIC
Président

DONNA SKELLY
Vice-présidente

WILL BOUMA

FRANCE GÉLINAS

RICK BYERS

LOGAN KANAPATHI

LUCILLE COLLARD

TODD J. MCCARTHY

STEPHEN CRAWFORD

LAURA SMITH
Thornhill

RUDY CUZZETTO

LISE VAUGEOIS

JESSICA BELL et TERENCE KERNAGHAN ont régulièrement été
membres suppléants du comité.

TANZIMA KHAN
Greffière du comité

ERICA SIMMONS
Recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION	1
REMERCIEMENTS	1
APERÇU	1
OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT	2
FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT	3
PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ	3
Acquisition de condominiums	4
Gestion des condominiums	6
Conseils d'administration des associations condominiales	9
Différends	12
Surveillance du secteur des condominiums	14
Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums	16
LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	17

PRÉSENTATION

Le 27 octobre 2021, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques sur l'audit de la surveillance des condominiums en Ontario (*Rapport annuel 2020* de la vérificatrice générale de l'Ontario) relevant du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (aujourd'hui le ministère des Services au public et aux entreprises), l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) et l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC).

Le Comité avale les observations et les recommandations de la vérificatrice générale et présente ici ses propres constats, points de vue et recommandations. Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) est prié de remettre à la greffière du Comité ses observations écrites en réponse aux recommandations du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire.

REMERCIEMENTS

Le Comité tient à remercier les représentantes et représentants du Ministère, de l'OOSC et de l'OORGC. Il remercie également le Bureau de la vérificatrice générale, la greffière du Comité et le personnel du Service de recherche de l'Assemblée législative pour leur contribution aux audiences et à la rédaction du présent rapport.

APERÇU

Le Ministère a procédé à un examen de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la *Loi*) en 2012 et en 2013. Se sont ensuivies la modification de la *Loi* en 2015 et la création de deux organismes d'application en 2017 : l'OOSC et l'OORGC.

L'OOSC et l'OORGC sont chargés de faire respecter la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la *Loi*) et la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, ainsi que leurs règlements d'application respectifs. Le ministre des Services au public et aux entreprises est quant à lui chargé de faire appliquer les dispositions de ces lois et de leurs règlements d'application dont la responsabilité n'a pas été déléguée à ces offices.

Le condominium est un type de propriété foncière dont les propriétaires possèdent leurs résidences individuelles (appelées « parties privatives ») et partagent la propriété et la responsabilité de zones communes comme les couloirs, les entrées, les cours, les ascenseurs et les gymnases (les « parties communes »). La propriété collective est détenue par l'intermédiaire d'une association condominiale, une entité qui gère le bien immobilier. Les frais de copropriété couvrent les frais d'exploitation mensuels et comprennent un montant prélevé et versé dans un fonds de réserve.

Bien que la construction, la propriété et la gouvernance des condominiums en Ontario soient régies par la *Loi*, chaque association condominiale est une entité autonome dotée de sa propre déclaration, de ses propres règles et de ses propres règlements administratifs. Initialement produite par le promoteur du condominium, cette déclaration devient ensuite la responsabilité des copropriétaires par l'intermédiaire des personnes élues composant leur conseil d'administration.

Les responsabilités de l'OOSC comprennent la formation des membres des conseils d'administration des associations condominiales, la tenue d'un registre public des associations ainsi que la supervision et la gestion des activités du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (le Tribunal), qui règle certains différends relatifs aux condominiums.

Quant à l'OORGC, il délivre des permis, règle les plaintes, mène des inspections et des enquêtes, et prend des mesures d'exécution à l'endroit des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums.

OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT

L'audit du ministère des Services au public et aux entreprises avait pour but de vérifier si ce dernier était doté de processus efficaces et efficients pour :

- mettre en œuvre, examiner et réévaluer des mesures de soutien à l'intention des propriétaires de condominiums et des conseils d'administration des associations condominiales afin de les aider à gérer efficacement leurs droits de propriété et leurs responsabilités;
- déterminer si les mandats de l'OOSC et de l'OORGC sont appropriés et s'ils sont exercés efficacement.

L'audit de l'OOSC visait à déterminer si celui-ci disposait de processus et de systèmes efficaces et efficients pour :

- s'acquitter des responsabilités énoncées dans son mandat – ce qui comprend l'information du public, la formation des membres des conseils d'administration des associations condominiales, le règlement des différends et la tenue d'un registre public –, conformément à la *Loi de 1998 sur les condominiums* et à son règlement d'application;
- mesurer l'efficacité des services qu'il offre afin de protéger les propriétaires, les acquéreuses et acquéreurs et les associations condominiales et en rendre compte publiquement.

L'audit de l'OORGC visait à déterminer si celui-ci disposait de processus et de systèmes efficaces et efficients pour :

- s'acquitter des responsabilités énoncées dans son mandat – délivrer des permis aux gestionnaires et aux entreprises de gestion de condominiums, traiter les plaintes, procéder à des inspections et à des enquêtes et tenir un registre public –, conformément à la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* et à son règlement d'application;
- mesurer l'efficacité des services qu'il offre afin de protéger les propriétaires et les associations condominiales et en rendre compte publiquement.

FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT

Dans l'ensemble, le Bureau a conclu que les mandats confiés à l'OOSC et au Tribunal n'offrent pas de protection suffisante aux propriétaires de condominiums contre des situations qui peuvent survenir couramment dans la vie quotidienne en copropriété. De plus, une bonne partie des modifications de 2015 apportées à la *Loi de 1998 sur les condominiums*, qui pouvaient offrir une protection accrue aux consommateurs, ne sont pas en vigueur à ce jour.

Voici les autres conclusions de l'audit :

- Les frais initiaux fixés par le promoteur sont habituellement sous-estimés. La majorité des conseils d'administration d'associations condominiales ayant pris part au sondage ont dû hausser en moyenne de 50 % les contributions au fonds de réserve.
- L'OORGC a pris des mesures limitées en ce qui concerne près de la moitié des plaintes de propriétaires examinées dans le cadre de l'audit, et la plupart de ses inspections sont de nature réactive.
- Environ 6 420 administratrices et administrateurs n'ont pas suivi la formation dans le délai prescrit de six mois. De ce fait, les personnes en question continuent d'exercer leurs fonctions d'administratrices même si elles n'ont plus le droit de le faire.

Le Bureau a conclu que le modèle actuel de régie du secteur des condominiums ne protège pas efficacement les consommatrices et consommateurs et ne fait rien pour réduire les risques pour les propriétaires et les acquéreuses et acquéreurs de condominiums.

PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ

Le ministère des Services au public et aux entreprises a fait savoir au Comité qu'il entend examiner les recommandations de la vérificatrice générale et que ces recommandations aideront l'OOSC et l'OORGC à évoluer. Il a dit s'employer à soutenir les organismes d'application et à relever les changements législatifs et réglementaires qu'il serait urgent de mettre en œuvre.

Il a été signalé au Comité que le Ministère avait dû revoir ses priorités pour remédier aux problèmes urgents découlant de la pandémie de COVID-19, notamment en permettant le report temporaire des assemblées générales annuelles des associations condominiales, en autorisant les conseils d'administration des associations condominiales à se réunir virtuellement et en s'assurant que l'OOSC fournissait renseignements et services couramment pour soutenir le secteur. Le Ministère a souligné les progrès qu'il a réalisés en élargissant le champ de compétence du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums de façon à inclure les différends relatifs aux cas de nuisance, en signalant à l'OOSC qu'il exigeait de lui qu'il remplisse son mandat statutaire, et en travaillant à conclure une entente avec les deux offices sur de nouvelles mesures de rendement d'ici la fin de 2021.

Le Ministère a rappelé que la *Loi de 1998 sur les condominiums* constituait un cadre complexe régissant le plus gros des activités de construction, d'acquisition

et de propriété des condominiums. Il a noté que certaines recommandations du Bureau entraîneraient un changement important du modèle d'autogouvernance prescrit par la *Loi*, dans le sens d'un resserrement de l'encadrement et des interventions réglementaires, ce qui nécessiterait plus de temps pour mener une consultation utile et instaurer des modifications législatives et réglementaires.

Quant à l'OOSC, il a dit au Comité qu'il acceptait pleinement les recommandations de la vérificatrice générale et travaillait de concert avec le Ministère et l'OORGC à propos des recommandations communes. Il espère réaliser d'ici le 31 mars 2022 celles qui n'exigent pas de modification aux politiques du gouvernement ou à la réglementation.

L'OORGC, pour sa part, affirme avoir accompli des progrès substantiels dans la réalisation des recommandations du Bureau. Il travaille surtout à opérer la transition du secteur d'un environnement non réglementé à un cadre réglementé, ce qui passe par l'édification d'une infrastructure réglementaire et l'établissement de liens avec les parties intéressées. Il travaille également à l'établissement de listes de contrôle des inspections d'ici 2022, à la mise en œuvre de politiques internes et de normes de services (pour les délais de traitement des demandes de permis et des plaintes) et à l'instauration de ressources qui permettront de suivre les résultats des plaintes et d'en rendre compte.

Acquisition de condominiums

Le Bureau a constaté que la *Loi de 1998 sur les condominiums* n'obligeait pas les promoteurs à utiliser des conventions d'achat-vente (contrats) ou des déclarations standards. Elle ne les oblige pas non plus à utiliser des documents standards lorsqu'ils fournissent des renseignements aux personnes acquéreuses de logements en copropriété neufs, comme l'état de divulgation.

Le Comité a voulu savoir quels progrès le Ministère avait accomplis dans l'instauration d'un contrat type et de mesures d'exécution quand un promoteur omet d'utiliser le contrat prescrit. Le Ministère a déclaré qu'il prévoyait mener une consultation sur cette normalisation et étudier différents modèles de contrats pour divers types de condominiums. Il a en outre souligné qu'il avait déjà mis en place des addenda standards de Tarion Warranty Corporation ainsi que certaines clauses types, et que les acquéreuses et acquéreurs de condominiums en préconstruction recevaient une fiche de renseignements expliquant les points à considérer relativement à ce type d'achat.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Que le ministère des Services au public et aux entreprises améliore la protection des acquéreuses et acquéreurs de condominiums neufs :**
 - a) en instaurant des modalités et des formulaires types visant les documents relatifs à l'achat de condominiums neufs, comme la convention d'achat-vente (contrat), la déclaration et l'état de divulgation;**

- b) **en exigeant des promoteurs qu'ils utilisent ces modalités et formulaires types et qu'ils indiquent clairement toute différence entre leurs documents et la norme établie;**
- c) **en promulguant les modifications apportées à la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums*.**

Le Bureau a constaté que certains promoteurs avaient omis ou sous-estimé certains coûts d'entretien ou les avaient reportés à des années subséquentes afin d'inscrire des frais de copropriété moindres dans leur budget.

Le Comité a voulu savoir ce que le Ministère comptait faire pour que les résidentes et résidents des condominiums soient mieux informés des frais de copropriété. Le Ministère a dit travailler avec l'OOSC et l'OORGC à l'amélioration de la protection du public consommateur au moyen des cadres de gouvernance actuels, comme celui pour la formation et la qualification des gestionnaires de condominiums. Il travaille aussi à accroître la responsabilisation et la transparence quant à l'information des consommatrices et consommateurs. L'OOSC a de plus produit un guide que les promoteurs sont tenus de remettre aux personnes acquéreuses de condominiums dans certains cas; ce guide contient une mise en garde sur l'éventualité d'une augmentation progressive des dépenses courantes.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

2. **Que le ministère des Services au public et aux entreprises améliore la protection des acquéreuses et acquéreurs de logements en copropriété neufs :**
 - a) **en exigeant que les promoteurs divulguent les dépenses actuelles liées aux parties communes et celles projetées pour un horizon de 45 à 60 ans;**
 - b) **en accordant plus de temps aux conseils d'administration des associations condominiales pour réclamer les montants additionnels ayant dû être affectés aux dépenses liées aux parties communes par rapport à l'état budgétaire du promoteur;**
 - c) **en appliquant des pratiques exemplaires pour mieux responsabiliser les promoteurs (ex. : exiger qu'ils mettent des fonds à la disposition de l'association condominiale lorsqu'ils sous-estiment les frais de copropriété selon un pourcentage convenu, et imposer une pénalité aux promoteurs qui sous-estiment ces frais délibérément et systématiquement).**

L'audit a révélé que 69 % des conseils d'administration d'associations condominiales enregistrés entre 1980 et 2000 ne disposaient pas de fonds de réserve suffisants (ces fonds servent aux réparations majeures et aux travaux de remplacement des installations et des parties communes dans l'immeuble).

Le Ministère a fait savoir que la modification des exigences concernant les fonds de réserve nécessiterait des projets de modification législative ou réglementaire. À ce sujet, l'OOSC a produit un guide contenant de l'information sur les fonds de réserve.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 3. Pour que les associations condominiales soient tenues de constituer des ressources suffisantes afin d'assurer l'entretien sûr et adéquat des condominiums, que le ministère des Services au public et aux entreprises :**
 - a) fasse en sorte que les études de fonds de réserve des immeubles en copropriété prennent en compte le coût des réparations et des travaux de remplacement sur un horizon de 45 à 60 ans;**
 - b) établisse des seuils et définisse la suffisance des fonds de réserve;**
 - c) en collaboration avec l'Office ontarien du secteur des condominiums, sensibilise le public à ce sujet.**

L'audit a permis de constater que la plupart des acquéreuses et acquéreurs de condominiums neufs faisaient face à des hausses de frais de copropriété plus fortes que prévu parce que les fonds de réserve étaient sous-financés au départ. La plupart des promoteurs recourent à une pratique entraînant la sous-capitalisation des fonds de réserve et attirent les acquéreuses et acquéreurs potentiels en leur faisant miroiter des frais de copropriété semblant moins élevés qu'en réalité.

Le Ministère a déclaré que la mise en œuvre des recommandations de l'audit exigerait l'élaboration de projets de loi et de règlement et nécessiterait des consultations publiques afin d'évaluer les répercussions sur l'offre de logements et les coûts potentiels pour les propriétaires de condominiums. Il prévoit s'attaquer à ce dossier en 2022 et élaborer un projet d'ici 2023.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 4. Que le ministère des Services au public et aux entreprises, afin de garantir la suffisance du financement des fonds de réserve des condominiums, modifie les dispositions actuelles, qui permettent aux promoteurs d'établir les contributions au fonds de réserve, en exigeant que ces contributions soient appuyées par une étude de fonds de réserve effectuée par un tiers.**

Gestion des condominiums

L'audit a révélé que 316 personnes et 156 entreprises non autorisées étaient inscrites au registre public de l'OOSC à titre de fournisseurs de services de gestion des condominiums. Il a également permis de constater que l'OORGC ne cherchait pas de façon proactive à déterminer qui sont ces personnes et entreprises non autorisées.

Le Comité a appris que l'OORGC s'était doté d'un système permettant d'effectuer le rapprochement entre ses données et celles de l'OOSC sur la gestion des condominiums, afin de repérer activement les fournisseurs non autorisés. L'OORGC et l'OOSC ont de plus signé un protocole de partage des données, respectueux de la vie privée de leur clientèle. L'OORGC a dit s'attaquer aux problèmes signalés par le Bureau et avoir déjà mené bon nombre d'enquêtes. Il estime que d'ici la fin de 2021, il aura fini d'enquêter sur toutes les personnes et entreprises se déclarant gestionnaires de condominiums dans leur déclaration officielle à l'OOSC, et pris les mesures de conformité nécessaires.

Le Comité a voulu savoir par quels moyens l'OORGC vérifiait la qualification des gestionnaires de condominiums. L'OORGC a répondu que les exigences comportaient la réussite d'un programme de formation portant sur les obligations légales et l'entretien de bâtiment. Les gestionnaires de condominiums sont également régis par le code de déontologie de l'OORGC. Si un manquement au code ou un cas d'incompétence est signalé, l'OORGC enquête sur la plainte et adopte les mesures nécessaires. Depuis l'audit, il a relevé les motifs de plaintes courants et fait le nécessaire pour en prévenir la récurrence. Par exemple, pour les cas de fraude, l'OORGC a annulé le permis du contrevenant et fait connaître son nom publiquement.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 5. Que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums collabore avec l'Office ontarien du secteur des condominiums pour l'établissement d'un processus garantissant que seuls les titulaires de permis valides fournissent des services de gestion de condominiums.**

L'OORGC a reçu au total 1 500 plaintes entre avril 2018 et mars 2020. Selon l'audit, bien qu'il ait résumé les types de plaintes et le délai de traitement, il n'a pas résumé systématiquement les types de mesures prises et leurs résultats pour toutes les plaintes.

L'OORGC a déclaré au Comité qu'il assurait le suivi de toutes les plaintes reçues et consignait tous les échanges du personnel avec les personnes à l'origine des plaintes, les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournissant des services de gestion. De plus, il a mis en œuvre un processus impartial pour l'évaluation du bien-fondé de chaque plainte permettant de déterminer la meilleure mesure à adopter : résolution informelle, inspection, enquête, mesure disciplinaire ou autres mesures correctives. Enfin, l'OORGC a renforcé la collecte de données dans son système de gestion des enquêtes. Certains types de plaintes et de mesures adoptées font désormais l'objet d'un suivi, avec possibilité de produire un rapport.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

6. **Pour faciliter le règlement approprié et rapide des problèmes signalés par les propriétaires de condominiums, que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums :**
 - a) **surveille et consigne les mesures prises et les résultats obtenus à l'égard de toutes les plaintes;**
 - b) **produise des résumés périodiques du processus de traitement des plaintes aux fins d'examen par l'Office;**
 - c) **établit un protocole officiel propre à assurer des mesures actives selon la nature des plaintes et des problèmes signalés.**

7. **Que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums dispose du pouvoir de déloger les gestionnaires immobiliers sans permis, de régler les plaintes après une enquête adéquate et d'enquêter sur les gestionnaires immobiliers.**

Le Bureau a constaté que les travaux d'inspection de l'OORGC étaient surtout de nature réactive, faisant suite aux plaintes reçues. L'OORGC n'a pas dressé de plan pour effectuer des inspections proactives afin d'exercer une surveillance et de vérifier si les gestionnaires et les entreprises de gestion se conforment aux exigences principales de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* et de son règlement d'application.

L'OORGC a déclaré qu'il avait examiné les approches axées sur le risque d'autres organismes de réglementation et qu'il travaillait actuellement à élaborer différentes options de programme d'inspections proactives en fonction du risque. Il s'est doté de listes de contrôle normalisées pour l'inspection de conformité aux exigences principales de la *Loi*; ces listes devraient être prêtes et mises en application en janvier 2022. L'OORGC prévoit mettre en place un programme d'inspections proactives en fonction du risque d'ici janvier 2023.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

8. **Pour confirmer que les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums se conforment à la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums :**
 - a) **se dote de listes de contrôle normalisées afin d'effectuer des inspections auprès des gestionnaires immobiliers et des entreprises de gestion immobilière;**
 - b) **élabore un programme d'inspection proactive en fonction d'un cadre fondé sur le risque qui tient compte des résultats**

des inspections, des types de manquements, des tendances statistiques et d'autres facteurs de risque;

- c) mène régulièrement des inspections proactives et prene au besoin des mesures disciplinaires appropriées;**
- d) tient un registre public à jour des gestionnaires immobiliers.**

Conseils d'administration des associations condominiales

Le Bureau a constaté qu'environ 6 420 administratrices et administrateurs n'avaient pas suivi la formation obligatoire en administration d'association condominiale dans le délai prescrit. De plus, l'OOSC n'a pas effectué de suivi adéquat auprès des administratrices et administrateurs dépourvus de la qualification requise.

Le Comité a voulu savoir quelles mesures étaient entreprises pour régler le problème des administratrices et administrateurs non qualifiés dans la province. Le Ministère a déclaré que la surveillance du statut de ces derniers relevait de l'OOSC, qui s'est expliqué en disant qu'il ne disposait d'aucun pouvoir d'exécution, mais qu'il soutenait les conseils d'administration de sorte que leurs membres soient capables de remplir leurs responsabilités de gouvernance et de gestion de l'association condominiale. Le Ministère a fait savoir que la recommandation de l'audit concernant les administratrices et administrateurs non qualifiés aurait une incidence sur le principe de l'autogouvernance des associations condominiales.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 9. Pour améliorer la formation des membres des conseils d'administration donnée par l'Office ontarien du secteur des condominiums, que le ministère des Services au public et aux entreprises :**
 - a) autorise l'Office à recueillir et publier un éventail élargi de renseignements au sujet des administratrices et administrateurs individuels qui n'ont pas suivi la formation obligatoire dans les délais prescrits;**
 - b) donne à l'Office les moyens d'exiger que les personnes non admissibles cessent d'agir à titre d'administratrices et d'administrateurs au sein de leur conseil d'administration.**

Le Bureau a noté que le programme de formation obligatoire en ligne offert aux membres des conseils d'administration par l'OOSC pouvait être suivi entièrement en aussi peu que 15 minutes, du sujet 1 à 21 (en excluant les quiz entre les sujets). Selon le rapport d'audit, cela risque de limiter l'efficacité du programme de formation.

Le Comité a voulu savoir comment le Ministère comptait mieux faire respecter les exigences de formation. De son côté, l'OOSC a expliqué que ce programme était là pour soutenir les associations condominiales, et non pour les régir. L'OOSC tient à jour une base de données sur la formation des membres des conseils d'administration dans son registre public, afin d'informer et de protéger le public consommateur. En tout, il a formé 40 000 administratrices et administrateurs d'associations condominiales en Ontario par son programme de formation obligatoire. Son système envoie des rappels aux membres de conseils d'administration et à leur association avant la date limite applicable. Si l'administratrice ou l'administrateur manque une échéance, l'OOSC envoie un dernier avis dans lequel il fait savoir à cette personne qu'elle n'a pas suivi la formation obligatoire dans le délai prescrit.

L'OOSC a dit au Comité que depuis l'audit, il avait analysé les délais de formation et que ses conclusions l'avaient mené à proposer plusieurs modifications dans le Système de gestion de l'apprentissage (le programme de formation en ligne pour les administratrices et administrateurs d'associations condominiales), notamment un temps minimal alloué à la lecture du contenu, une fonction d'arrêt pour inactivité qui force l'utilisateur à suivre la formation jusqu'au bout, et une solution qui empêche l'utilisateur de passer à l'étape suivante sans avoir répondu correctement aux questions sur les connaissances.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

10. Pour que les membres des conseils d'administration soient mieux formés, que l'Office ontarien du secteur des condominiums :

- a) recueille chaque année les commentaires des administratrices et administrateurs et des propriétaires de condominiums sur les améliorations à apporter au matériel de formation;**
- b) examine et améliore chaque année les documents de formation;**
- c) ajoute au matériel de formation une composante sur les plans de mesures d'urgence et la préparation en cas d'urgence, de même que des études de cas ayant trait à des sujets clés liés au fonctionnement et à la gestion des immeubles en copropriété.**

L'audit a permis de constater que le registre de l'OOSC contenait une information limitée au sujet des membres des conseils d'administration des associations condominiales. De plus, les renseignements importants comme les dates d'élection, les nominations et les fonctions des membres au sein du conseil, entre autres, n'étaient pas accessibles au public.

Le Comité a demandé quelle information se trouvait dans le registre public. L'OOSC a répondu qu'il recueillait les renseignements exigés par la loi. Pour s'assurer que l'information contenue dans son registre public est à jour, il effectue un suivi auprès des associations condominiales. Il a en outre produit un

guide visant à aider celles-ci à respecter les échéances légales et lancé une fonction de conformité afin d'améliorer l'exactitude des renseignements. En 2021-2022, l'OOSC a ajouté plus de 40 validations et avis répartis entre plusieurs points de données, afin de garantir que les données fournies par les associations sont vérifiées, notamment les noms des gestionnaires et entreprises de gestion de condominiums titulaires d'un permis. Enfin, une agente ou un agent de conformité a été embauché pour relever les défauts de conformité et mettre en œuvre des solutions.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

11. Que l'Office ontarien du secteur des condominiums collabore avec le ministère des Services au public et aux entreprises afin de fournir des renseignements exacts et utiles dans son registre public :

- a) **en offrant une fonction de recherche permettant au public de chercher des renseignements pertinents selon les adresses municipales des condominiums et les noms des administratrices et administrateurs;**
- b) **en recueillant des renseignements plus complets sur les administratrices et administrateurs des associations condominiales (notamment, en indiquant s'ils sont élus ou nommés, propriétaires ou occupants) et sur leurs responsabilités;**
- c) **en examinant et en vérifiant régulièrement les renseignements fournis par les associations condominiales dans leurs déclarations annuelles, notamment les noms des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums autorisés;**
- d) **en publiant dans son registre les renseignements vérifiés.**

Le Bureau a constaté que ni le Ministère ni l'OOSC ne recueillaient les renseignements de base nécessaires sur les administratrices et administrateurs et sur le type de leur association condominiale.

Le Comité a voulu savoir si les non-propriétaires devraient avoir le droit de siéger au conseil d'administration d'une association condominiale. L'OOSC a expliqué que dans l'article 29 de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, où sont énoncées les exigences s'appliquant au particulier se portant candidate ou candidat, rien n'est dit au sujet du statut de propriétaire ou d'occupant, mais que cela fait partie des exigences de divulgation de la candidate ou du candidat. Le Ministère a annoncé qu'il comptait créer un projet pour élargir les pouvoirs de l'OOSC quant à la collecte et à la publication des renseignements sur les membres de conseils d'administration, et un autre projet d'analyse sur la question de savoir s'il y a lieu de renforcer la protection des propriétaires de condominiums qui résident dans leur condominium.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 12. Pour favoriser la transparence et mieux informer les acquéreuses et acquéreurs et propriétaires de condominiums, que le ministère des Services au public et aux entreprises :**
 - a) permette à l'Office ontarien du secteur des condominiums de recueillir et de publier les renseignements pertinents afin d'identifier les associations condominiales dont le conseil d'administration est composé en majorité d'administratrices et d'administrateurs non résidents ou ayant des intérêts commerciaux;**
 - b) analyse cette information pour déterminer s'il faut accroître les mesures de protection des propriétaires qui résident dans leur condominium;**
 - c) exige que les membres d'un conseil d'administration soient propriétaires d'un condominium ou en occupent un.**

Différends

L'audit a révélé que les pouvoirs du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums étaient limités par la *Loi de 1998 sur les condominiums* et ses règlements d'application.

Le Comité a appris que le Ministère s'affairait activement à élargir le mandat du Tribunal. Le Ministère a souligné l'importance pour le Tribunal de pouvoir traiter un plus grand éventail de différends, expliquant qu'il comptait accroître ses pouvoirs progressivement. Le mandat du Tribunal avait déjà été élargi de façon à inclure la restriction d'interdictions concernant les animaux de compagnie, les espaces de stationnement, le remisage de véhicules dans les parties privatives et les éléments communs. Le Ministère a été autorisé à élargir les pouvoirs du Tribunal en l'autorisant, à partir de janvier 2022, à résoudre les différends concernant les cas de nuisance.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 13. Que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec l'Office ontarien du secteur des condominiums afin d'étendre la compétence du Tribunal à certains aspects clés (notamment ceux liés aux frais de copropriété, à la réparation des aires communes, à l'inconduite des membres de conseils d'administration, aux élections frauduleuses, à la location à court terme, à la gestion immobilière et aux fonds de réserve).**

Le Bureau a constaté que dans 51 % des dossiers d'accès à l'information dont le Tribunal a été saisi entre novembre 2017 et mars 2020, les propriétaires de

condominiums n'avaient pas eu accès à l'intégralité ou à une partie des renseignements demandés.

L'OOSC a rapporté avoir mis à jour ses renseignements publics au sujet des dossiers, signalant notamment la révision de son document intitulé « Guided Steps to Records Issues » (étapes à suivre en cas de problème avec un dossier), afin de clarifier les types de dossiers auxquels les propriétaires ont un droit d'accès aux termes de la *Loi de 1998 sur les condominiums* et du Règlement de l'Ontario 48/01. Dans cette mise à jour, on trouve les différentes catégories de dossiers que les propriétaires peuvent consulter, les étapes du processus de demande pour les dossiers essentiels et les dossiers non essentiels, et une liste de contrôle visant à aider les demandeuses et demandeurs à déposer une demande de renseignements complète et exacte. Le Ministère a dit compter élaborer un projet en 2023-2024 afin de garantir et d'élargir les droits des propriétaires de condominium en leur permettant d'accéder, dans une mesure raisonnable, aux renseignements à propos du fonctionnement de leur association condominiale.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 14. Pour assurer l'accès à l'information et la transparence, que l'Office ontarien du secteur des condominiums collabore avec le ministère des Services au public et aux entreprises pour garantir et élargir les droits des propriétaires de condominiums en leur permettant d'obtenir l'information au sujet de leur association condominiale et de connaître les noms des membres de leur conseil d'administration.**

Le Bureau a constaté que la grande majorité des propriétaires de condominiums se représentaient eux-mêmes devant le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums. Ceux-ci ont retenu les services d'avocates et d'avocats ou de mandataires dans seulement 16 % des cas. À l'opposé, les conseils d'administration d'associations condominiales font appel à des avocates et avocats ou à des mandataires pour les représenter dans 91 % des cas.

Dans une lettre à l'OOSC, le Ministère a demandé à celui-ci de tenir des consultations à l'été et à l'automne 2021 sur les pratiques exemplaires que le Tribunal pourrait instaurer, notamment en ce qui concerne la représentation juridique. L'OOSC mène des recherches sur les assurances de frais juridiques offertes sur le marché pour les propriétaires de condominiums. Il a aussi été chargé de mener des consultations sur la représentation juridique égale dans le cadre des consultations en matière de politique concernant l'expansion à venir des pouvoirs du Tribunal.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 15. Que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec l'Office ontarien du secteur des condominiums (y compris le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums) et le ministère**

du Procureur général afin de mettre en œuvre des pratiques exemplaires ayant trait à la représentation juridique égale.

Surveillance du secteur des condominiums

L'audit a révélé que le cadre juridique actuel n'assurait pas une protection adéquate des propriétaires et des acquéreuses et acquéreurs de condominiums. Le Bureau a déclaré que le mandat confié à l'OOSC par la *Loi* était limité comparativement à celui conféré à d'autres organismes d'application en Ontario.

Le Comité a souligné que les personnes vivant dans un condominium n'étaient pas protégées adéquatement. Après examen du mandat de l'OOSC, le Ministère a écrit à la présidence du conseil d'administration de celui-ci en 2021 afin de mettre au clair l'exigence pour l'OOSC de remplir son mandat statutaire. Il se penche actuellement sur les mesures de rendement de l'OOSC dans le cadre d'un examen élargi. Il entamera en 2023 des travaux en vue d'évaluer ou de recommander des mesures pour l'octroi à l'OOSC de pouvoirs d'inspection, d'enquête et d'application.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

16. Pour mieux protéger les propriétaires et les acquéreuses et acquéreurs de condominiums, que le ministère des Services au public et aux entreprises :

- a) **confère à l'Office ontarien du secteur des condominiums des pouvoirs d'inspection, d'enquête et d'application de la loi pour assurer la conformité à la loi;**
- b) **travaille avec l'Office ontarien du secteur des condominiums afin de déterminer des mesures de rendement relatives à l'exécution de son mandat.**

Le Bureau a constaté que le Ministère disposait de moins d'outils d'exécution aux termes de la *Loi de 1998 sur les condominiums* que ceux disponibles dans certaines autres administrations canadiennes.

Le Ministère a déclaré qu'il comptait examiner les dispositions en vigueur ailleurs au Canada et effectuer en 2024 une analyse de rentabilité sur le renforcement des pouvoirs de réglementation du secteur des condominiums.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

17. Que le ministère des Services au public et aux entreprises renforce les pouvoirs et les pénalités qui réglementent le secteur des condominiums.

L'audit a révélé que de nombreuses modifications législatives adoptées en 2015 pour améliorer les mesures de protection des propriétaires et des acquéreuses et acquéreurs de condominiums n'étaient toujours pas en vigueur en juillet 2020.

Le Comité a voulu savoir pourquoi bon nombre des modifications n'avaient pas été promulguées. Le Ministère a expliqué que les modifications prévues par la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums* pourraient devoir être adoptées en plusieurs étapes. En février 2020, le Ministère a appris par les consultations qu'une partie des modifications inscrites en 2015 avaient été supplantées par d'autres modifications, par exemple les éventuelles exigences concernant l'approvisionnement.

Le Ministère a expliqué qu'au moment de planifier la promulgation des modifications, il examinait aussi les problématiques émergentes et l'effet cumulatif de ces modifications. Il continue d'examiner les projets en collaboration avec l'OOSC et l'OORGC. En janvier 2021 sont entrées en vigueur les modifications ayant trait à une exigence pour les promoteurs de fournir un guide sur les condominiums aux acquéreuses et acquéreurs. Le Ministère a en outre octroyé au Tribunal le pouvoir de résoudre les différends relatifs aux cas de nuisance, pouvoir qui prendra effet en janvier 2022.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 18. Afin de protéger les propriétaires et les acquéreuses et acquéreurs de condominiums, que le ministère des Services au public et aux entreprises prenne des mesures pour que soient promulguées les dispositions de la *Loi de 1998 sur les condominiums* qui ne sont pas encore en vigueur.**

Le Bureau a constaté qu'il y aurait moyen de fusionner l'OOSC et l'OORGC en un seul office, ce qui, selon les estimations, donnerait lieu à des économies annuelles pouvant atteindre 753 000 \$. Le Ministère a demandé que l'OOSC discute aussi des moyens d'exclure le Tribunal de son champ de compétence actuel dans le cadre de consultations élargies.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 19. Que le ministère des Services au public et aux entreprises détermine la faisabilité de fusionner l'Office ontarien du secteur des condominiums et l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums :**
- a) **en évaluant les coûts et les avantages d'avoir un seul point de contact pour les propriétaires et les acquéreuses et acquéreurs de condominiums;**
 - b) **en excluant le Tribunal du champ de compétence du nouvel office.**

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Le Bureau a constaté que l'OORGC n'avait pas établi de cibles et ne pouvait donc pas mesurer son rendement et son efficacité en ce qui concerne des activités clés, comme la délivrance des permis, le règlement des plaintes visant les titulaires de permis et la tenue d'inspections et d'enquêtes auprès des gestionnaires et entreprises de gestion de condominiums.

L'OORGC a déclaré qu'il faisait régulièrement l'analyse et le suivi de son rendement dans ses activités clés, notamment les délais de traitement des demandes de permis ou de renouvellement de permis et la résolution des plaintes. Il a adopté de nouvelles normes de service pour le traitement des plaintes et s'est engagé à résoudre 80 % de celles-ci conformément aux normes de service établies. Quant au Ministère, il a dit être en train d'examiner les mesures de rendement de l'OORGC dans le cadre d'un examen élargi.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 20. Pour mesurer son rendement et informer le public à propos de son efficacité, que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums :**
 - a) établisse des cibles associées à ses principaux indicateurs de rendement;**
 - b) évalue son rendement et publie les résultats de cette analyse dans un rapport annuel;**
 - c) prenne des mesures correctives lorsque ses résultats sont en deçà des cibles.**

- 21. Que le ministère des Services au public et aux entreprises conclue une entente avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums concernant l'application de mesures de rendement adéquates relativement à l'exécution de son mandat.**

LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Que le ministère des Services au public et aux entreprises améliore la protection des acquéreuses et acquéreurs de condominiums neufs :**
 - a) en instaurant des modalités et des formulaires types visant les documents relatifs à l'achat de condominiums neufs, comme la convention d'achat-vente (contrat), la déclaration et l'état de divulgation;**
 - b) en exigeant des promoteurs qu'ils utilisent ces modalités et formulaires types et qu'ils indiquent clairement toute différence entre leurs documents et la norme établie;**
 - c) en promulguant les modifications apportées à la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums*.**

- 2. Que le ministère des Services au public et aux entreprises améliore la protection des acquéreuses et acquéreurs de logements en copropriété neufs :**
 - a) en exigeant que les promoteurs divulguent les dépenses actuelles liées aux parties communes et celles projetées pour un horizon de 45 à 60 ans;**
 - b) en accordant plus de temps aux conseils d'administration des associations condominiales pour réclamer les montants additionnels ayant dû être affectés aux dépenses liées aux parties communes par rapport à l'état budgétaire du promoteur;**
 - c) en appliquant des pratiques exemplaires pour mieux responsabiliser les promoteurs (ex. : exiger qu'ils mettent des fonds à la disposition de l'association condominiale lorsqu'ils sous-estiment les frais de copropriété selon un pourcentage convenu, et imposer une pénalité aux promoteurs qui sous-estiment ces frais délibérément et systématiquement).**

- 3. Pour que les associations condominiales soient tenues de constituer des ressources suffisantes afin d'assurer l'entretien sûr et adéquat des condominiums, que le ministère des Services au public et aux entreprises :**
 - a) fasse en sorte que les études de fonds de réserve des immeubles en copropriété prennent en compte le coût des réparations et des travaux de remplacement sur un horizon de 45 à 60 ans;**

- b) **établit des seuils et définit la suffisance des fonds de réserve;**
 - c) **en collaboration avec l'Office ontarien du secteur des condominiums, sensibilise le public à ce sujet.**
- 4. **Que le ministère des Services au public et aux entreprises, afin de garantir la suffisance du financement des fonds de réserve des condominiums, modifie les dispositions actuelles, qui permettent aux promoteurs d'établir les contributions au fonds de réserve, en exigeant que ces contributions soient appuyées par une étude de fonds de réserve effectuée par un tiers.**
- 5. **Que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums collabore avec l'Office ontarien du secteur des condominiums pour l'établissement d'un processus garantissant que seuls les titulaires de permis valides fournissent des services de gestion de condominiums.**
- 6. **Pour faciliter le règlement approprié et rapide des problèmes signalés par les propriétaires de condominiums, que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums :**
 - a) **surveille et consigne les mesures prises et les résultats obtenus à l'égard de toutes les plaintes;**
 - b) **produise des résumés périodiques du processus de traitement des plaintes aux fins d'examen par l'Office;**
 - c) **établit un protocole officiel propre à assurer des mesures actives selon la nature des plaintes et des problèmes signalés.**
- 7. **Que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums dispose du pouvoir de déloger les gestionnaires immobiliers sans permis, de régler les plaintes après une enquête adéquate et d'enquêter sur les gestionnaires immobiliers.**
- 8. **Pour confirmer que les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums se conforment à la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums :**
 - a) **se dote de listes de contrôle normalisées afin d'effectuer des inspections auprès des gestionnaires immobiliers et des entreprises de gestion immobilière;**
 - b) **élabore un programme d'inspection proactive en fonction d'un cadre fondé sur le risque qui tient compte des résultats des inspections, des types de manquements, des tendances statistiques et d'autres facteurs de risque;**

-
- c) mène régulièrement des inspections proactives et prene au besoin des mesures disciplinaires appropriées;
 - d) tient un registre public à jour des gestionnaires immobiliers.
9. Pour améliorer la formation des membres des conseils d'administration donnée par l'Office ontarien du secteur des condominiums, que le ministère des Services au public et aux entreprises :
- a) autorise l'Office à recueillir et publier un éventail élargi de renseignements au sujet des administratrices et administrateurs individuels qui n'ont pas suivi la formation obligatoire dans les délais prescrits;
 - b) donne à l'Office les moyens d'exiger que les personnes non admissibles cessent d'agir à titre d'administratrices et d'administrateurs au sein de leur conseil d'administration.
10. Pour que les membres des conseils d'administration soient mieux formés, que l'Office ontarien du secteur des condominiums :
- a) recueille chaque année les commentaires des administratrices et administrateurs et des propriétaires de condominiums sur les améliorations à apporter au matériel de formation;
 - b) examine et améliore chaque année les documents de formation;
 - c) ajoute au matériel de formation une composante sur les plans de mesures d'urgence et la préparation en cas d'urgence, de même que des études de cas ayant trait à des sujets clés liés au fonctionnement et à la gestion des immeubles en copropriété.
11. Que l'Office ontarien du secteur des condominiums collabore avec le ministère des Services au public et aux entreprises afin de fournir des renseignements exacts et utiles dans son registre public :
- a) en offrant une fonction de recherche permettant au public de chercher des renseignements pertinents selon les adresses municipales des condominiums et les noms des administratrices et administrateurs;
 - b) en recueillant des renseignements plus complets sur les administratrices et administrateurs des associations condominiales (notamment, en indiquant s'ils sont élus ou nommés, propriétaires ou occupants) et sur leurs responsabilités;

- c) en examinant et en vérifiant régulièrement les renseignements fournis par les associations condominiales dans leurs déclarations annuelles, notamment les noms des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums autorisés;
 - d) en publiant dans son registre les renseignements vérifiés.
12. Pour favoriser la transparence et mieux informer les acquéreuses et acquéreurs et propriétaires de condominiums, que le ministère des Services au public et aux entreprises :
- a) permette à l'Office ontarien du secteur des condominiums de recueillir et de publier les renseignements pertinents afin d'identifier les associations condominiales dont le conseil d'administration est composé en majorité d'administratrices et d'administrateurs non résidents ou ayant des intérêts commerciaux;
 - b) analyse cette information pour déterminer s'il faut accroître les mesures de protection des propriétaires qui résident dans leur condominium;
 - c) exige que les membres d'un conseil d'administration soient propriétaires d'un condominium ou en occupent un.
13. Que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec l'Office ontarien du secteur des condominiums afin d'étendre la compétence du Tribunal à certains aspects clés (notamment ceux liés aux frais de copropriété, à la réparation des aires communes, à l'inconduite des membres de conseils d'administration, aux élections frauduleuses, à la location à court terme, à la gestion immobilière et aux fonds de réserve).
14. Pour assurer l'accès à l'information et la transparence, que l'Office ontarien du secteur des condominiums collabore avec le ministère des Services au public et aux entreprises pour garantir et élargir les droits des propriétaires de condominiums en leur permettant d'obtenir l'information au sujet de leur association condominiale et de connaître les noms des membres de leur conseil d'administration.
15. Que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec l'Office ontarien du secteur des condominiums (y compris le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums) et le ministère du Procureur général afin de mettre en œuvre des pratiques exemplaires ayant trait à la représentation juridique égale.
16. Pour mieux protéger les propriétaires et les acquéreuses et acquéreurs de condominiums, que le ministère des Services au public et aux entreprises :

-
- a) confère à l'Office ontarien du secteur des condominiums des pouvoirs d'inspection, d'enquête et d'application de la loi pour assurer la conformité à la loi;
 - b) travaille avec l'Office ontarien du secteur des condominiums afin de déterminer des mesures de rendement relatives à l'exécution de son mandat.
17. Que le ministère des Services au public et aux entreprises renforce les pouvoirs et les pénalités qui réglementent le secteur des condominiums.
18. Afin de protéger les propriétaires et les acquéreuses et acquéreurs de condominiums, que le ministère des Services au public et aux entreprises prenne des mesures pour que soient promulguées les dispositions de la *Loi de 1998 sur les condominiums* qui ne sont pas encore en vigueur.
19. Que le ministère des Services au public et aux entreprises détermine la faisabilité de fusionner l'Office ontarien du secteur des condominiums et l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums :
- a) en évaluant les coûts et les avantages d'avoir un seul point de contact pour les propriétaires et les acquéreuses et acquéreurs de condominiums;
 - b) en excluant le Tribunal du champ de compétence du nouvel office.
20. Pour mesurer son rendement et informer le public à propos de son efficacité, que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums :
- a) établisse des cibles associées à ses principaux indicateurs de rendement;
 - b) évalue son rendement et publie les résultats de cette analyse dans un rapport annuel;
 - c) prenne des mesures correctives lorsque ses résultats sont en deçà des cibles.
21. Que le ministère des Services au public et aux entreprises conclue une entente avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums concernant l'application de mesures de rendement adéquates relativement à l'exécution de son mandat.