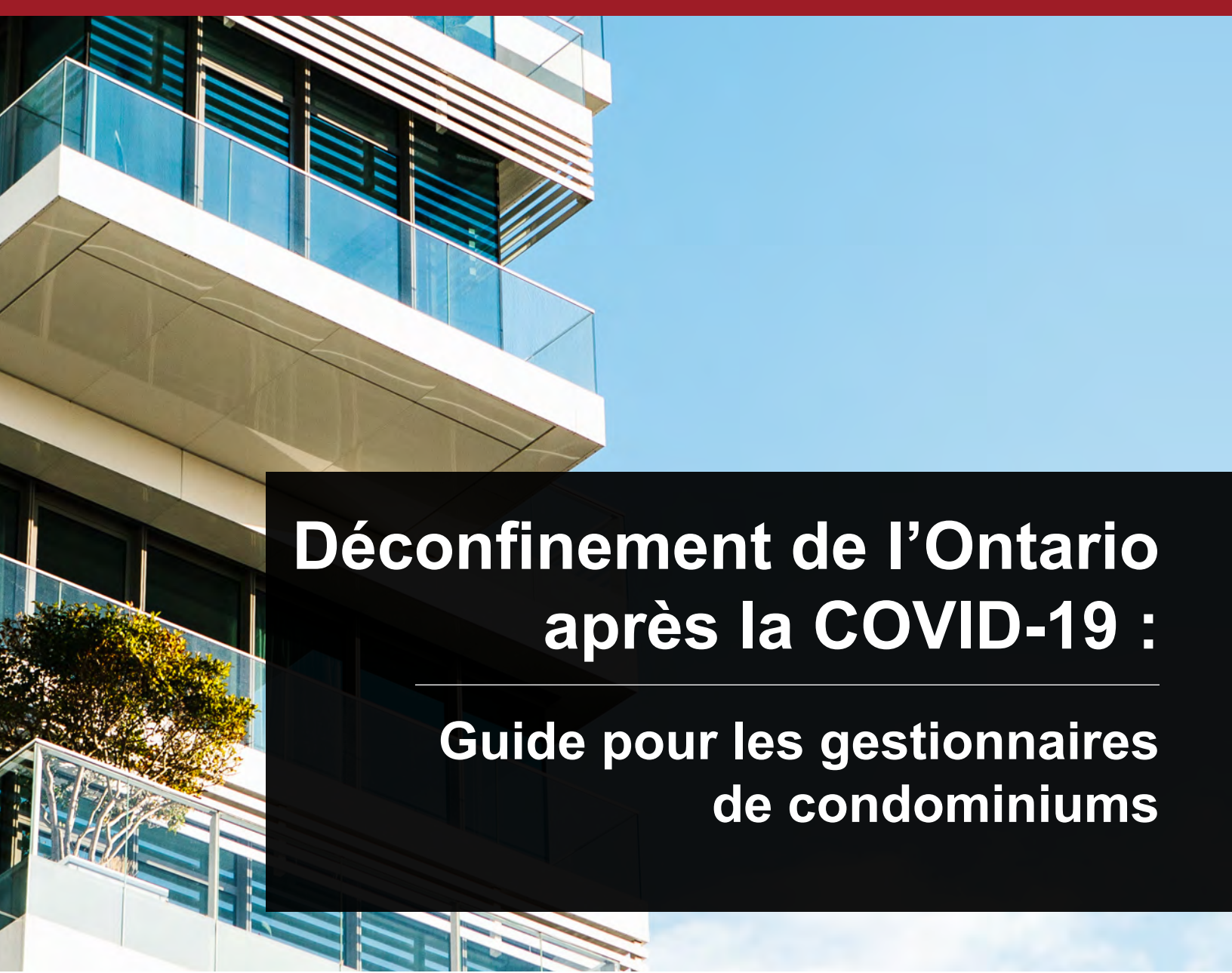


A photograph of a modern, multi-story building with glass balconies and railings, set against a clear blue sky. The building's architecture features clean lines and a mix of white and dark frames.

Déconfinement de l'Ontario après la COVID-19 :

Guide pour les gestionnaires de condominiums

L'Ontario suit actuellement un protocole de réouverture après l'intervention coordonnée adoptée dans le contexte de la pandémie de COVID-19. La réouverture sera graduelle et réalisée par phases, tel que le stipule le [cadre visant le déconfinement de la province](#) publié le 27 avril 2020.

Conformément aux recommandations des autorités de santé publique fédérales et provinciales, des mesures extrêmes ont été adoptées pour garder les communautés en sécurité pendant la crise. Cela a notamment inclus la promulgation d'un décret d'urgence en vertu de la Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence (LPCGSU), qui a exigé la fermeture de certaines entreprises et a restreint les événements publics, les rassemblements et les réunions.

En tant que fournisseurs d'un service essentiel, les gestionnaires de condominiums ont un rôle crucial à jouer pour assurer la sécurité des communautés condominiales dans toute la province. Alors que le gouvernement de l'Ontario commence à assouplir les restrictions imposées aux entreprises et aux citoyens, l'OORGC a défini des lignes directrices. Il offre également des renseignements et du soutien aux gestionnaires de condominiums qui reprennent leurs activités dans cette situation en constante évolution.

Comment s'adaptent les condominiums et les fournisseurs de services de gestion

En mai 2020, l'OORGC a mené un sondage auprès des fournisseurs de services de gestion de condominiums afin de connaître les effets des décrets d'urgence sur leurs activités et leurs associations condominiales clientes.

Les réponses au sondage laissent croire que les fournisseurs se sont bien adaptés à leur nouvel environnement et se préparent à un retour à la normale :

85 % des répondants affirment avoir créé un plan pour aider leurs clients à s'adapter aux restrictions gouvernementales qui s'assouplissent peu à peu

83 % des personnes sondées disent avoir parlé de ce plan avec le conseil d'administration de leurs clients

À ce jour, les condominiums ne semblent pas avoir de difficulté importante à percevoir les droits de copropriété :

72 % des répondants indiquent ne pas avoir constaté de différence depuis l'adoption des décrets d'urgence

27 % disent avoir constaté une légère augmentation du nombre de propriétaires en défaut de paiement

Un seul répondant affirme avoir constaté une hausse importante du nombre de propriétaires en défaut de paiement.

Les condominiums semblent appliquer certaines mesures liées aux décrets d'urgence :

61 % des répondants soutiennent qu'au moins une de leurs associations condominiales clientes a commencé à tenir, ou planifie tenir, des assemblées des propriétaires par voie électronique ou téléphonique

21 % affirment que plus de 50 % de leurs clients le font

40 % affirment que certains de leurs clients le font, mais qu'ils représentent moins de la moitié

39 % des personnes sondées affirment quant à elles qu'aucun de leurs clients n'avait apporté de changement

Sujets pour lesquels les fournisseurs de services de gestion demandent des conseils

Les fournisseurs de services de gestion ont ciblé les trois secteurs suivants comme étant ceux pour lesquels ils ont le plus besoin de conseils :

1. Organisation de réunions
2. Accès aux unités des propriétaires
3. Utilisation des parties communes

Pour répondre à ce besoin, l'OORGC a mis au point les conseils suivants pour orienter les titulaires de permis pendant cette période d'allègement graduel des décrets d'urgence et des restrictions.

En tout temps, nous invitons les gestionnaires individuels à profiter du soutien et des directives de leur employeur (le fournisseur de services de gestion). Nous les invitons également à discuter de différents plans avec les conseils d'administration de leurs clients. En cas de doute, nous encourageons les gestionnaires à faire appel à un conseiller juridique.



En tant que fournisseurs d'un service essentiel, les gestionnaires de condominiums ont un rôle crucial à jouer pour assurer la sécurité des communautés condominiales dans toute la province.

L'OORGC comprend qu'il s'agit de circonstances exceptionnelles. Les gestionnaires de condominiums doivent agir conformément aux directives actuelles du gouvernement (y compris les décrets d'urgence) lorsqu'ils prennent des décisions et formulent des recommandations aux conseils de condominiums pendant la période d'urgence.



Organisation de réunions

Qu'il soit question de réunir le conseil d'administration ou les propriétaires, l'organisation de rencontres (y compris les AGA) présente actuellement des défis importants. De la réservation de salles au respect de la distanciation physique, les rencontres en personne continueront de poser un défi pendant un certain temps, et ce, même si les restrictions gouvernementales sont allégées.

Si les conseils d'administration de vos clients ne tiennent pas déjà de réunions par voie électronique, nous vous invitons à évaluer s'il s'agit d'une solution qui leur conviendrait. Il existe de nombreuses plateformes pour organiser des rencontres de ce genre. Par exemple, l'OORGC est passé à un environnement de travail numérique sans entraver sa capacité à tenir des réunions avec les employés, le conseil d'administration, les fournisseurs et les partenaires externes. Faites des recherches sur Internet et discutez avec vos pairs pour trouver la plateforme idéale pour votre entreprise de gestion et vos clients.

Les réunions de propriétaires sont plus complexes que les réunions du conseil. Organiser des rencontres virtuelles avec des dizaines et parfois des centaines de participants peut représenter un défi de taille. Cela dit, il existe des plateformes électroniques pour gérer de telles réunions. Il se pourrait cependant que certaines d'entre elles soient payantes si le nombre de participants est élevé.

L'adoption de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* modifie la *Loi de 1998 sur les condominiums* et permet aux associations condominiales d'organiser des assemblées générales annuelles (AGA) moins fréquemment si un état d'urgence est déclaré. Bien que cela permette une certaine souplesse aux condominiums et aux fournisseurs de services de gestion, il est raisonnable de s'attendre à un manque de ressources lorsque le décret arrivera à échéance. Il est aussi probable que les fournisseurs doivent subvenir aux besoins de plusieurs clients en même temps. Ce défi pourrait être aggravé par le fait que, dès l'expiration du décret d'urgence, les condominiums devront probablement continuer de respecter les nouveaux protocoles, comme la distanciation et l'utilisation d'équipement de protection individuelle.

Organiser des rencontres virtuelles avec des dizaines ou des centaines de participants peut représenter un défi de taille, mais il existe des plateformes électroniques pour gérer de telles réunions.



Nous encourageons donc les fournisseurs de services de gestion à collaborer avec le conseil d'administration de leurs clients pour profiter de la souplesse offerte par la loi quant à la tenue de réunions virtuelles et pour organiser autant d'AGA que possible.

L'OORGC suggère également d'encourager les propriétaires à avoir recours à des fondés de pouvoir, notamment pour obtenir le quorum. Les gestionnaires doivent envoyer des communiqués qui expliquent clairement aux propriétaires les options qui s'offrent à eux à cet égard.

Veuillez consulter le guide de l'OORGC sur l'[utilisation de fondés de pouvoir et de formulaires de procuration](#), disponible sur le site Web de l'Office, afin de vous assurer de respecter les politiques en vigueur de l'OORGC en la matière. Rappelez-vous que le gestionnaire a un rôle d'administrateur neutre des réunions et des votes. Il ne doit en aucun cas favoriser (ou sembler favoriser) un résultat quelconque. Pour limiter l'apparence de conflits, les gestionnaires doivent en parler avec les conseils d'administration de leurs clients. Nous les invitons aussi à proposer que toute information destinée aux propriétaires soit envoyée par le conseil, tout comme les questions destinées à la direction.

L'Office ontarien du secteur des condominiums a publié des renseignements utiles sur les réunions condominiales. Veuillez [consulter son site Web](#) pour obtenir plus d'informations.

Accès aux unités

Naturellement, les propriétaires d'unités pourraient être hésitants à l'idée de laisser les gestionnaires et les entrepreneurs entrer dans leur unité en ces temps difficiles. Les gestionnaires se trouvent donc dans une position délicate : ils doivent à la fois traiter les propriétaires avec respect et s'assurer de toujours agir dans l'intérêt de l'association condominiale.



Si vous devez entrer dans une unité, pour quelque raison que ce soit, assurez-vous que :

1. Le propriétaire de l'unité a reçu un préavis raisonnable et a eu l'occasion de se préparer à votre arrivée
2. Vous demeurez à une distance sécuritaire du propriétaire
3. Vous portez de l'équipement de protection individuelle de manière adéquate pour protéger le propriétaire et vous-même
4. Vous respectez toutes les autres règles et directives du gouvernement et du médecin hygiéniste en chef

Si un entrepreneur doit avoir accès à une unité, assurez-vous de l'informer par écrit de ces lignes directrices et vérifiez qu'il est adéquatement supervisé. Si vous constatez qu'un entrepreneur ne respecte pas ces mesures, parlez-en avec lui et avec le conseil d'administration, qui pourra évaluer la situation. Si une plainte est déposée contre un titulaire de permis, l'OORGC tiendra compte des circonstances extraordinaires actuelles et des efforts déployés par le gestionnaire pour respecter les directives et les recommandations du gouvernement.

Si une plainte est déposée contre un titulaire de permis, l'OORGC tiendra compte des circonstances extraordinaires actuelles et des efforts déployés par le gestionnaire pour respecter les directives et les recommandations du gouvernement.

Si un propriétaire manifeste des inquiétudes ou refuse l'accès à son unité, tenez compte de ses préoccupations et parlez-lui de manière professionnelle et respectueuse en gardant à l'esprit la situation d'urgence actuelle. Si l'accès à l'unité n'est pas urgent, faites tous les efforts raisonnables pour satisfaire le propriétaire.



Astuces

Il se pourrait que vous soyez obligé d'entrer dans une unité malgré les réticences du propriétaire. Dans ce cas, assurez-vous de bien documenter l'incident et de le déclarer au conseil d'administration.

- Expliquez les raisons justifiant votre entrée dans l'unité et énumérez toutes les mesures raisonnables qui seront prises pour protéger les résidents de l'unité.
- Confirmez une plage horaire pendant laquelle vous devrez entrer dans l'unité et informez le propriétaire que vous l'appellerez dès votre arrivée.
- À votre arrivée, appelez le résident, demandez-lui de déverrouiller la porte et de demeurer en ligne avec vous pendant qu'il s'éloigne de la zone d'entrée.
- Portez et utilisez l'équipement de protection adéquat tout au long de votre passage dans l'unité, comme un masque, des couvre-chaussures et de l'assainisseur.



Utilisation des installations et des parties communes

Les condominiums rétablissent peu à peu l'accès à leurs installations. Il est donc important pour les fournisseurs de services de gestion de collaborer avec les conseils d'administration de leurs clients pour élaborer des plans visant à garantir la conformité aux règles et aux directives du gouvernement et à assurer la sécurité du personnel et des résidents du condominium.



Les plans doivent être flexibles : ils doivent pouvoir s'adapter aux nouveaux renseignements, règles et directives émis par le gouvernement. Pour la création et la mise au point des plans, recueillez le plus d'informations possible de vos clients pour vous assurer de bien répondre à leurs besoins. Il pourrait être utile de commencer par la création d'une liste de toutes les installations de l'association condominiale et des éléments suivants :

- capacité normale
- horaire de nettoyage et de désinfection
- systèmes de ventilation spécifiques
- systèmes ou processus de réservation
- heures d'ouverture

Après avoir recueilli toutes ces informations, vous serez mieux placé pour travailler avec le conseil d'administration de vos clients et mettre en place des politiques appropriées, comme :

- réservations obligatoires pour l'utilisation des installations
- désinfection obligatoire de l'équipement par les résidents avant l'utilisation
- étendue des heures d'ouverture pour permettre des désinfections plus fréquentes
- réduction de la capacité pour assurer une distanciation adéquate
- modification du positionnement ou des permissions d'utilisation de matériel spécifique, comme l'interdiction d'utiliser l'équipement de sport ou les barbecues à certains moments pour maintenir la distanciation entre les résidents

Les fournisseurs de services de gestion doivent également surveiller la disponibilité de désinfectants, de nettoyeurs et d'autres formes d'équipement de protection individuelle pour aider leurs clients à acheter suffisamment de fournitures selon leurs besoins. Les condominiums devraient toujours avoir, dans la mesure du possible, des stocks suffisants de désinfectants, de produits nettoyeurs et d'équipement de protection.

Rôle du gestionnaire de condominiums

Il en va de la responsabilité collective de garantir la santé et la sécurité de nos communautés condominiales. Les gestionnaires de condominiums doivent informer le conseil d'administration des associations condominiales de leurs obligations et responsabilités légales, ce qui, dans la situation actuelle, implique de respecter les décrets d'urgence.

Le conseil d'administration est en définitive responsable de toutes les décisions de l'association et s'appuie sur le gestionnaire de condominiums pour obtenir des conseils et mettre en place des solutions.

Recommandations supplémentaires

Tous les immeubles en copropriété sont différents en matière d'architecture, de nombre de résidents, d'installations et de parties communes. Ainsi, chacun d'entre eux a des besoins qui lui sont propres. Les fournisseurs de services de gestion doivent ainsi mettre au point des plans de réouverture adaptés aux besoins spécifiques de chaque client. Ils doivent également garder le contact avec le conseil d'administration et discuter avec lui des différents plans.

Puisque la situation est en constante évolution, le plan devra être ajusté selon les annonces des gouvernements fédéral et provinciaux et des responsables de la santé publique.



Suivre la réglementation

- Respecter les règlements limitant le nombre de personnes pouvant partager un espace
- Demeurer informé de l'évolution de la situation
- Faire appel à un conseiller juridique pour s'assurer de bien comprendre les nouveaux décrets et les modifications apportées aux lois



Maintenir la distance physique recommandée

- Utiliser du ruban adhésif, des autocollants et d'autres formes de signalisation pour assurer une distance physique minimale
- Utiliser des panneaux clairs et faciles à comprendre pour encourager les résidents, les visiteurs, les entrepreneurs et les livreurs à respecter les règles
- S'assurer de poser une affiche près des ascenseurs pour limiter le nombre de personnes à bord en même temps



Fournir de l'équipement de protection individuelle

- Mettre au point une liste de fournisseurs et s'assurer que l'association conserve une quantité suffisante d'équipement de protection individuelle pour le personnel et les résidents, notamment des gants, des masques et de l'assainisseur pour les mains
- Faire des recherches pour rester au fait du type, de la qualité et de la quantité de fournitures à commander



Gérer le personnel

- Organiser l'arrivée et le départ des entrepreneurs et des membres du personnel (si possible) pour éviter que trop de personnes ne se trouvent dans les parties communes en même temps
- Limiter le nombre d'employés présents en même temps pour limiter l'exposition et la propagation
- Prévoir isoler le personnel et les entrepreneurs qui présentent des symptômes ou ont reçu un diagnostic de COVID-19 et planifier la manière et le moment où seront informés le conseil d'administration, les résidents et les autorités de santé publique



Nettoyer les parties communes

- Planifier un horaire de nettoyage amélioré pour se concentrer davantage sur les endroits très fréquentés



Maintenir les communications

- Offrir aux résidents des mises à jour fréquentes du plan de réouverture de l'association en fonction des annonces des gouvernements et des responsables de la santé publique



Élaborer un plan d'urgence

- Créer un plan pour être prêt si la situation tourne et que de nouveaux décrets d'urgence sont adoptés



Créer des espaces sécurisés

- Créer une zone où les résidents peuvent ramasser ou déposer des colis et d'autres objets en toute sécurité



Sources officielles pour la COVID-19 Informations :

- [Ontario.ca](https://ontario.ca) – Freiner la propagation
- [Ontario.ca/coronavirus](https://ontario.ca/coronavirus)
- [Santé publique Ontario](https://www.santepubliqueontario.ca)
- [Gouvernement du Canada](https://www.gouvernement.ca)
- [Conseils de santé et de sécurité dans les lieux de travail](#)

L'OORGC s'engage à fournir des informations et des ressources utiles pour aider les gestionnaires de condominiums à mieux comprendre leurs obligations juridiques et professionnelles, et à s'en acquitter. Devant l'évolution constante de la maladie COVID-19, l'OORGC demeure à la disposition des communautés condominiales qu'il soutient.

Pour de plus amples renseignements, n'hésitez pas à nous contacter.