

Demande d'activités réservées

Administration de copropriétés

Présentée à l'Office des professions du Québec

Adoptée par le conseil d'administration le 30 octobre 2014

ADMA

ORDRE DES
ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
DU QUÉBEC



Un NIVEAU SUPÉRIEUR
de conseil en management
QUÉBEC

Table des matières

Demande et objectifs visés	3
Réserve d'activités en gestion de copropriétés	5
Partage de la réserve d'activités entre professionnels	8
Normes d'octroi du permis de gestionnaire de copropriétés et transition	9
Centre d'expertise interdisciplinaire	12
Justification des demandes avec les critères d'analyse	14
Existence et gravité d'un préjudice lié à l'exercice de l'activité.....	14
Connaissances, compétences et habiletés requises pour exercer l'activité	22
Encadrement de l'activité au Québec.....	22
Encadrement de l'activité hors Québec.....	23
Travaux passés et leurs résultats	27
Avis.....	27
Consultations effectuées et le niveau d'adhésion	27
Impacts anticipés	29
Milieux de pratique	29
Public utilisateur.....	30
Annexes	32
Synthèse des actes posés dans la vie d'une copropriété.....	32
Textes législatifs — Actes réservés hors Québec	35
Charte des compétences des administrateurs agréés	40

Intervenants - comité ad hoc en administration des copropriétés

Experts en copropriété

- Pierre Crevier, Adm.A.
Directeur général, Condo Stratégis inc.
- David Ménassé, Adm.A.
Président, Équipe Propri-Gestion inc.
- Jean Morin, notaire, Adm.A.
Associé, Morin Simard inc.
- Jan Towarnicki, Adm.A.
*Directeur général, AutoGestion
Verrières I-II-III-IV*

Ordre des ADMA

- Chantal Dalpé, Adm.A., É.A.
Présidente
- Dominique Derome, FCPA, FCMA, Adm.A.
Directrice générale par intérim
- Nicolas Handfield, notaire, Adm.A.
Directeur, Affaires juridiques et Secrétaire

Demande et objectifs visés

Au cours des quatre dernières décennies, le domaine de l'immobilier, au Québec, a changé substantiellement son mode de fonctionnement, et ce, autant dans la densité des édifices de toutes catégories que dans la façon de gérer et de faire les choses.

Notamment, un nombre grandissant d'immeubles en copropriété divisé sont apparus, de plus en plus modernes et caractérisés comme « intelligents ». Cette appellation découle du fait que les équipements, assurant la qualité de vie et la protection des lieux et de leur usage, sont interdépendants, et ce, afin de maintenir un environnement sécuritaire en tout temps. Aussi, la gestion de ces immeubles demande une formation adéquate et interdisciplinaire, en mutation constante et d'application requérant une expertise de pointe. Malheureusement, cet essor ne fut pas soutenu par une prise de conscience de la population face aux défis liés à la complexité de la gestion opérationnelle et prévisionnelle d'une copropriété.

De plus, si l'on considère que la période de détention d'une unité de copropriété est d'environ 7 ans, il est facile de comprendre que les copropriétaires sont tentés de prendre des décisions à court terme, les impactant directement, plutôt que de penser au long terme et à la conservation du patrimoine pour les propriétaires futurs. Des solutions durables sont rarement sélectionnées, ce qui peut affaiblir la situation économique des copropriétaires, mais également celle de l'ensemble des parties prenantes (prêteurs hypothécaires, municipalités, voisins).

Aussi, il est important de noter que les rôles et responsabilités exercés par les administrateurs des syndicats de copropriété sont définis dans le *Code civil du Québec*, dans certaines lois statutaires et également dans la déclaration de copropriété propre au syndicat. Or, ces différents rôles et responsabilités sont complexes et ont des répercussions sur l'ensemble de la communauté. De plus, la multiethnicité des copropriétaires pouvant habiter dans un même immeuble complexifie grandement la gestion du syndicat.

Les problématiques susmentionnées ne sont pas simplement la résultante d'une mauvaise volonté, mais plutôt d'une lacune au niveau des habiletés requises pour identifier l'ensemble des éléments nécessaires à la prise de décisions responsables. De plus, l'absence de

disponibilité des administrateurs du syndicat ne fait qu'exacerber les problématiques vécues dans les copropriétés.

Nous pouvons déjà voir au Québec des signes précurseurs de copropriétés en péril, notamment des fonds de prévoyance insuffisants, jumelés à l'incapacité financière de certains copropriétaires d'injecter des fonds additionnels afin d'effectuer des travaux de remplacement de la structure du bâtiment et plus récemment, les difficultés éprouvées par les copropriétaires à assurer leur immeuble adéquatement, et ce, dû au manque d'intérêt généralisé de la part des assureurs. Il est donc important de limiter la détérioration du parc de copropriétés et d'agir de façon responsable afin d'améliorer la qualité de vie de ces résidents.

Dans la majorité des cas, une propriété immobilière représente le bien le plus important d'une personne. Conséquemment, certaines décisions liées à ce bien peuvent avoir de lourdes conséquences autant sur le budget que sur l'avenir du propriétaire. Cette pression économique et financière peut aussi affecter la santé physique et psychologique de certains propriétaires qui font face à des problématiques importantes. Or, aucune obligation n'existe afin d'attester et de valider la compétence des tierces personnes qui les conseillent en matière de gestion immobilière. Cette situation contraste fortement avec le milieu financier qui est rigoureusement encadré et où chaque intermédiaire doit détenir une autorisation de pratique et rendre compte de ses compétences même en matière de conseil pour un placement de moindre valeur que l'achat d'une copropriété. Et pourtant, le risque de préjudice en immobilier, compte tenu des investissements faits par les propriétaires, est autant sinon plus important qu'en matière d'actifs financiers.

Toutefois, plusieurs comités et groupes se sont positionnés au cours des dernières années afin de sensibiliser le gouvernement face aux complications et à la complexité entourant la gestion des syndicats de copropriété. De plus en plus de ménages privilégient l'acquisition d'une unité de copropriété en raison de son abordabilité, et ce, sans nécessairement en connaître les défis. En outre, ces collectivités sont confrontées à des problèmes d'entretien des immeubles, de conflits entre copropriétaires, d'intégrité et de la reddition de comptes entre administrateurs et gestionnaires, de cotisations spéciales démesurées prenant par surprise les copropriétaires, etc. La grande différence entre être propriétaires d'unités de copropriété par rapport à une résidence unifamiliale est le fait que c'est la collectivité et non pas l'individu qui prend les décisions.

En conséquence, comme le recommandait le rapport du comité consultatif sur la copropriété en 2012, la *Loi* devrait être modifiée afin d'amoinrir les problématiques en copropriété et d'améliorer la vie de nombreux Québécois, en exigeant une professionnalisation des gestionnaires de copropriétés. La présente demande fait suite aux nombreux témoignages reçus du public, de l'expérience pratique des administrateurs agréés agissant en gestion de copropriétés et des constatations de l'Ordre.

Réserve d'activités en gestion de copropriétés

La gestion immobilière se définit par une **gamme étendue d'opérations et d'expertises** menant à l'acquisition, la possession, au maintien en bon état de conservation et à la disposition de biens immobiliers. Ces opérations consistent à : concevoir, planifier, évaluer, analyser, financer, acheter, construire, développer, louer, aménager, entretenir, gérer, administrer, rénover, recycler et disposer. Chacun de ces champs d'action se subdivise en champs spécialisés d'intervention occupés par diverses catégories de professionnels qui rendent les services requis au public utilisateur, en l'occurrence les copropriétaires.

Dans tout type d'immeuble, l'administrateur agréé agissant comme gestionnaire de copropriétés remplit trois rôles en plus de ceux susmentionnés : il exécute, conseille et éduque. En effet, l'administrateur agréé agit, tel un chef d'orchestre, afin d'assurer la direction et la cohésion de l'intervention des personnes dont les habiletés et les compétences spécifiques sont requises, qu'il s'agisse de professionnels, de techniciens, d'ouvriers ou d'entrepreneurs spécialisés.

L'administrateur agréé, gestionnaire de copropriétés, est un professionnel reconnu et imputable, possédant les habiletés, les compétences et les qualifications nécessaires à assurer la saine gestion des immeubles tenus en copropriété, en fonction des contraintes techniques, économiques et légales applicables, la conservation et la pérennité des biens du syndicat ainsi que l'harmonie des relations entre les copropriétaires.

L'administrateur agréé, gestionnaire de copropriétés, relève du conseil d'administration (le syndicat) et il exécute les tâches d'administration courante qui lui sont confiées par le syndicat dans l'exercice de ses fonctions. Il agit également comme conseiller auprès du conseil d'administration dans les domaines qui sont de son expertise, mais de la compétence de ce conseil. Une synthèse des actes posés dans la vie d'une copropriété est présentée en annexe.

Il conseille et éduque en tout temps, et ce, autant les administrateurs du syndicat que les copropriétaires. En effet, peu de copropriétaires, nommés au sein du conseil d'administration de la copropriété, possèdent les habiletés et les compétences requises pour faire l'ensemble des actions requises. Il est donc difficile sinon impossible quelques fois de prendre des décisions, étant donné la complexité des aspects techniques et des normes applicables en plus des nouvelles règles à appliquer. Le gestionnaire intervient ici pour leur expliquer, leur annoncer la mise à jour des normes s'appliquant à leur situation et, s'il y a lieu, synthétiser les recommandations d'un professionnel d'expertise dans un domaine précis afin que les copropriétaires soient mieux informés et puissent prendre une décision éclairée.

Le gestionnaire rend compte constamment de ses activités. Aussi, il peut être amené à donner son opinion sur la gestion d'un syndicat et sur des pistes d'amélioration afin d'assurer la durabilité du milieu de vie.

La fonction de gestionnaire de copropriétés, actuellement non encadrée par un ordre professionnel, est intrinsèquement compatible avec les modalités prescrites à l'égard du fiduciaire d'assurance lors de sinistres importants (article 1075 du *Code civil du Québec*). De plus, le gestionnaire de copropriétés peut, sans égard à ce que l'assemblée des copropriétaires ait décidé, gérer les sommes remises au syndicat ou effectuer les déboursements qu'il désire, et ce, sans aucun contrôle externe. Cette activité n'est pas sans conséquence pour le public que sont les copropriétaires.

Dans ce contexte, nous demandons de **réserver l'activité d'administration des copropriétés aux titulaires du permis de gestionnaire de copropriétés, à savoir le fait d'agir :**

- **à titre de gérant d'une copropriété divise d'un syndicat devant gérer un immeuble de plus de deux étages et de plus de huit unités OU contre toute forme de rémunération, aux termes de l'article 1085 du *Code civil du Québec*;**
- **à titre de liquidateur d'un syndicat de copropriété, aux termes de l'article 1109 du *Code civil du Québec*;**
- **à titre de fiduciaire d'assurance d'une copropriété divise, aux termes de l'article 1075 du *Code civil du Québec*; ou**

- **à titre de séquestre judiciaire d'une copropriété divisée, en vertu de l'article 742 du Code de procédure civile (actuel, article 524 du nouveau code adopté).**

Ces activités incluent notamment les actes suivants:

- évaluer les dispositions de la déclaration de copropriété, les dispositions législatives applicables au syndicat de copropriété et les nouvelles normes à venir et les exécuter;
- évaluer, édicter, mettre à jour et gérer un plan de sécurité de l'immeuble;
- évaluer, édicter le budget du syndicat et effectuer des contrôles budgétaires;
- superviser et planifier la réalisation d'un plan d'entretien préventif, d'une mise aux normes ou d'une réparation de l'immeuble;
- gérer le fonds de prévoyance du syndicat ainsi qu'évaluer ou mettre à jour un plan de gestion du fonds de prévoyance;
- édicter, mettre à jour et gérer les registres obligatoires et les procès-verbaux du syndicat;
- évaluer, planifier et gérer les travaux et le paiement des fournisseurs;
- percevoir et gérer les sommes remises à au syndicat;
- effectuer un diagnostic sur l'administration en autogestion;
- agir à titre d'expert sur la qualité de la gestion d'une copropriété;
- donner des conseils et des avis sur les éléments susmentionnés.

Nous demandons que l'activité soit réservée à tout immeuble de plus de deux étages **et** de plus de huit unités, car ce nombre provient de l'exigence prévue pour les bâtiments soumis à la réglementation du chapitre Bâtiment du *Code de sécurité* (c. B-1.1, r. 3, art. 340). Le législateur a déjà prévu que ce type d'immeuble requiert des inspections et des rapports supplémentaires compte tenu des équipements présents, et ce, pour assurer la sécurité de ses habitants. Ces demandes supplémentaires requises par ce *Code* nécessitent déjà des compétences accrues en gestion. De plus, nous voulions éviter d'inclure à l'obligation les cas des syndicats composés de maisons jumelées (communément appelées «maisons de ville», ayant peu d'équipements communs ou pouvant donner des soucis de sécurité reliés à cette obligation. Il s'agit d'une disposition minimale et modulable selon le projet de loi à venir.

Aussi, un gestionnaire bénévole d'une petite copropriété de huit unités ou moins est en toute logique un copropriétaire de l'immeuble et il ne devrait pas être assujéti. C'est pour cette raison que nous avons ajouté la notion de rémunération à la définition de l'activité réservée demandée. Toutefois, tel que nous le verrons, les petites copropriétés vivent également des problèmes importants. Afin de les aider, le centre d'expertise interdisciplinaire (voir ci-dessous) pourrait proposer des outils pour les aider, et ce, à coûts minimales.

Partage de la réserve d'activités entre professionnels

L'administration d'une copropriété demande des compétences multidisciplinaires et l'apport de multiples professionnels y est nécessaire : des compétences en administration ainsi que des compétences dans des domaines complémentaires sont requises afin de bien exercer l'activité. En ce sens, nous croyons que la mise en place d'un système de partage d'activités serait envisageable parmi les professions dont le champ de pratique est en lien avec les compétences requises à l'administration d'une copropriété.

Les administrateurs agréés partagent des compétences transversales en gestion, management, fiscalité, ressources humaines et finances avec d'autres professionnels. Le travail des administrateurs agréés a une portée plus globalisante et plus intégratrice des grandes fonctions administratives. Aussi, la pratique de la gestion de copropriétés est celle qui s'arrime le mieux à la pratique des administrateurs agréés.

C'est pourquoi nous proposons que l'Ordre des administrateurs agréés du Québec (OAAQ) soit l'Ordre responsable de l'émission du permis de gestionnaire de copropriétés, étant l'ordre professionnel dont la profession est la plus intrinsèque aux activités réservées. Ce permis serait accordé par l'OAAQ aux membres d'ordres professionnels ayant démontré les habiletés et les compétences de pointe requises afin de bien gérer une copropriété, soit par :

- des cours de niveau universitaire démontrant les habiletés suivantes :
 - droit appliqué aux copropriétés et à leur administration (45 heures);
 - administration financière appliquée aux copropriétés (30 heures);
 - gestion technique et de l'entretien du bâtiment collectif (30 heures);
 - gestion des risques appliquée aux copropriétés (15 heures);
 - gestion des relations avec les parties prenantes d'une copropriété (30 heures);
- ou une expérience de travail pertinente d'au moins cinq (5) ans.

Normes d'octroi du permis de gestionnaire de copropriétés et transition

Nous proposons les normes suivantes, et ce, selon le parcours du candidat.

- **Les titulaires actuels du permis d'administrateur agréé seraient automatiquement autorisés à obtenir le permis de gestionnaire de copropriétés sans faire de démarches supplémentaires.** En effet, ces professionnels détiennent la formation initiale et le champ d'expertise désigné pour la pratique.

- **Pour les membres des autres ordres impliqués en partie dans l'administration de copropriétés,** l'Ordre des administrateurs agréés du Québec pourrait leur émettre un permis de gestionnaire de copropriétés. La formation initiale et/ou le champ évocateur des autres professions ne permettent pas d'accomplir l'ensemble des actes nécessaires. Toutefois, nous reconnaissons que certains d'entre eux interviennent déjà dans le marché, et ce, même s'ils n'ont pas les éléments susmentionnés. Ces professionnels, pour obtenir le permis, devront démontrer une expérience pertinente en matière d'administration de copropriétés ou détenir une formation d'expertise telle que celle qui sera demandée à ceux qui passent par le processus d'équivalence (voir ci-dessous).

- **Pour ceux n'étant pas actuellement membres d'un ordre professionnel,** deux choix s'offriraient à eux.
 - Choix 1 - **Si le candidat détient un baccalauréat ou une maîtrise en administration** inscrit à l'article 1.27 du *Règlement sur les diplômes délivrés par les établissements d'enseignement désignés qui donnent droit aux permis et aux certificats de spécialistes des ordres professionnels* (c. C-26, r. 2) ou au *Règlement sur la délivrance d'un permis de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec pour donner effet à l'arrangement conclu par l'Ordre en vertu de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles* (c. C-26, r. 16.1), il sera automatiquement admissible au permis d'administrateur agréé, et ce, après la réussite d'un examen sur l'éthique, la déontologie et le professionnalisme.

- o Choix 2 - **Si une personne ne détient pas de diplôme admissible** au permis, son dossier sera traité en vertu du *Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de formation aux fins de la délivrance d'un permis de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec* (c. C-26, r.19.1). En vertu de ce règlement :
 - Le candidat qui possède un diplôme émis par une université hors du Québec est admissible au permis d'administrateur agréé si ce diplôme est équivalent à un B.A.A. ou un MBA québécois.
 - Si le candidat ne possède aucun diplôme universitaire, mais une expérience de travail en administration, l'Ordre évaluera cette expérience ainsi que la nature, le contenu et les résultats obtenus des cours que la personne aurait pu suivre, et ce, selon les critères de l'article 6 dudit règlement. Afin qu'un permis soit émis, cette expérience doit être équivalente à l'un des diplômes susmentionnés et que le candidat réussisse un examen sur l'éthique, la déontologie et le professionnalisme. Actuellement, les membres du conseil d'administration considèrent équivalent une expérience de travail de 5 à 10 ans d'expérience en administration à temps plein, soit d'un minimum de 35 heures par semaine. Cette expérience doit démontrer l'utilisation des connaissances et compétences inscrites dans la *Charte des compétences de l'administrateur agréé*, que vous trouverez en annexe de la présente.
 - Si le candidat a une certaine expérience en gestion de copropriétés, mais non équivalente à l'un des diplômes susmentionnés, sa demande d'équivalence sera refusée partiellement. Le conseil d'administration, en vertu du *Règlement*, doit indiquer dans sa décision ce que le candidat doit accomplir pour voir sa demande acceptée par la suite. Aussi, le candidat peut demander un permis restrictif temporaire d'un an (art. 42.1(1) du *Code des professions*), émis par le conseil d'administration après la réussite d'un examen sur l'éthique, la déontologie et le professionnalisme, afin qu'il puisse continuer à pratiquer pendant qu'il accomplit les cours nécessaires.
 - Il est évident qu'une supervision plus étroite est faite par l'Ordre pendant cette période (ex.: inspection sur compétences).

- Ce permis peut être renouvelé annuellement. Malgré que le *Code des professions* ne prévoit pas un nombre limite de renouvellement, nous suggérons de limiter à trois fois, comme dans le cas du permis temporaire émis en vertu de la *Charte de la langue française*, et d'exiger que le candidat continue d'exercer en administration à temps plein.
- Proposition de formation minimale (universitaire ou offerte par l'OAAQ en ligne) dans cinq disciplines, laquelle serait la même demandée aux membres des autres ordres souhaitant obtenir le permis de gestionnaire de copropriétés, à savoir :
 - droit appliqué aux copropriétés et à leur administration (45 heures);
 - administration financière appliquée aux copropriétés (30 heures);
 - gestion technique et de l'entretien du bâtiment collectif (30 heures);
 - gestion des risques appliquée aux copropriétés (15 heures);
 - gestion des relations avec les parties prenantes d'une copropriété (30 heures).

Afin d'inclure le plus rapidement possible les gens n'étant pas membres d'un ordre professionnel, nous avons évalué la possibilité de proposer un permis pour non-professionnels (clause grand-père). Or, notre règlement sur les équivalences est flexible et le niveau minimal d'habiletés et de compétences pour le permis d'administrateur agréé est de premier cycle universitaire et non de troisième cycle. Notons que 18,1 % des Québécois faisant partie de la population active possédait un baccalauréat en 2012, comparativement à 7,8 % ayant un diplôme de cycle supérieur.¹

¹ Institut de la statistique du Québec. *Répartition de la population de 25 à 64 ans selon le plus haut niveau de scolarité atteint, la région administrative, l'âge et le sexe*, Québec. [En ligne]. [<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/education/niveau-scolaire/repartition-scol-ra-sexe-age.html>].

Centre d'expertise interdisciplinaire

Nous croyons à l'importance d'un comité interdisciplinaire pour la gestion de copropriétés. Or, nous proposons que le mandat de ce comité soit élargi pour qu'il devienne un centre d'expertise interdisciplinaire en administration des copropriétés. Aussi, nous croyons à l'importance du développement d'outils pour les titulaires du permis qui prennent en compte cette multidisciplinarité, mais également d'un guichet unique pour le public et les copropriétaires dans le besoin ainsi qu'un centre de référence pour aider les petites copropriétés n'étant pas assujetties à l'activité réservée et ayant peu de ressources. Nous croyons qu'il s'agit d'un excellent levier pour les ordres concernés d'exercer l'axe de prévention et de formation de la mission «améliorée» de protection du public demandé par le président de l'Office des professions.

Le mandat du centre serait de :

- donner au ministre, à l'Office des professions et aux ordres professionnels, des avis et des recommandations concernant l'exercice de l'administration des copropriétés ;
- évaluer, élaborer, mettre à jour, publiciser et assurer l'application de normes d'administration saines des syndicats de copropriété, autant pour les gestionnaires que pour le public;
- regrouper sous un portail unique l'information pertinente au domaine de la copropriété des immeubles divise;
- assurer un service d'accompagnement aux syndicats de copropriété de petite dimension n'ayant pas l'obligation de transiger avec un gestionnaire professionnel, et ce, afin de permettre que l'ensemble du parc de copropriétés bénéficie d'une saine administration. Le centre pourrait recevoir les demandes d'élaboration du cahier quinquennal des charges et effectuer la vérification des budgets annuels des syndicats de copropriété et, lorsque pertinent, en déléguerait la réalisation aux professionnels accrédités compétents;
- coordonner les activités d'un programme alternatif de résolution des différends par arbitrage dont le règlement-cadre restreint au minimum les coûts et, surtout, les délais entre le dépôt de la demande et la décision. Ce processus permettrait de réduire les délais et les coûts liés aux conflits qui n'ont pu être réglés en amont par le gestionnaire ainsi que d'éliminer une bonne partie des litiges devant les tribunaux.

Le centre d'expertise interdisciplinaire serait financé à moyen terme par les ordres dont les membres agissent dans la copropriété et l'Ordre des administrateurs agréés du Québec en aurait la gestion, étant donné qu'il est responsable de l'émission du permis.

Justification des demandes avec les critères d'analyse

Existence et gravité d'un préjudice lié à l'exercice de l'activité

Mauvaise évaluation et planification des besoins actuels et futurs

On constate encore trop souvent des situations où les copropriétaires ne saisissent pas l'importance d'une bonne planification financière et matérielle de leur copropriété, notamment en implantant un plan d'entretien préventif et un plan de gestion récurrent définissant les activités quotidiennes, en constituant un fonds de prévoyance adéquat et suffisant, tenant compte des particularités de leur immeuble et en respect des lois et des règlements. De plus, il est démontré que les copropriétés, en général, nécessitent plus d'entretien et de frais que les propriétés unifamiliales². Dans un souci d'équité et d'efficacité, nous croyons que la prévention est essentielle à la protection des copropriétaires actuels et futurs où chacun, successivement, assume sa quote-part proportionnelle au coût de vieillissement prévisible de l'immeuble. Une mauvaise planification initiale de l'entretien et des travaux occasionne nécessairement une cotisation inadéquate au fonds de prévoyance et, conséquemment, entraîne des cotisations extraordinaires élevées. Les propriétés et les copropriétaires se retrouvent donc en difficulté.

Sur les 210 060 ménages propriétaires de condo recensés au Québec en 2011, 8 930 nécessitaient des réparations majeures³. Or, ce nombre tend à augmenter lors de chaque étude. Aussi, le parc de copropriétés tend à vieillir : plus de 30 % du parc de copropriétés en région urbaine est composé d'immeubles construits avant 1990 et 27,1 % entre 1991 et 2000⁴.

Par ailleurs, la gestion de copropriétés est une activité complexe qui comporte à certains égards un haut degré de technicité. Si elle n'est pas faite adéquatement, les conséquences sont susceptibles d'entraîner la perte de droits ou de biens. À ce titre, le risque de porter préjudice aux copropriétaires, aux syndicats de copropriété et, dans une plus large mesure, à l'ensemble de la société québécoise, est réel.

² Dutil, Dany. *Portrait de la copropriété au Québec en 2006*, Québec, Société d'habitation du Québec, 2009, p. 13.

³ Statistique Canada. *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, produit n° 99-014-X2011026 [base de données].

⁴ Statistique Canada. *Les logements en condominium au Canada, 2011*, produit n° 99-014-X2011003. [En ligne]. [http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/as-sa/99-014-x/99-014-x2011003_1-fra.pdf], p. 5.

De plus, près du deux tiers des propriétaires d'unités est composé de premiers acheteurs et de personnes à la retraite, deux clientèles vulnérables. Les premiers acheteurs sont vulnérables parce qu'ils ont peu d'expérience face aux obligations d'être propriétaire, n'ont pas le réflexe de méfiance et ils sont souvent motivés par des objectifs à court terme. Pour les personnes à la retraite⁵, leur vulnérabilité se définit par une situation financière moins propice à récupérer les pertes encourues et une santé plus fragile qui supporte mal le stress causé par des imprévus budgétaires. Aussi, en 2011, le revenu total annuel moyen du ménage chez les propriétaires de condominiums était inférieur de plus de 33 000 \$ à celui des propriétaires des autres types de logements⁶.

Aussi, la gestion de copropriétés nécessite un grand investissement en temps, souvent sous-estimé par les administrateurs en début de mandat. Dans plusieurs syndicats, il y a un manque de copropriétaires-administrateurs du syndicat, compte tenu des habiletés et compétences et du temps requis, n'amenant pas les copropriétaires à s'intéresser à l'avenir du bien collectif.

L'OAAQ prend pour preuve les témoignages entendus lors des journées d'audiences publiques du Groupe de travail sur la copropriété qui ont eu lieu au printemps dernier. Outre les préjudices pécuniaires, les relations dysfonctionnelles entre copropriétaires et administrateurs affectent la paix sociale et ont même eu des conséquences sur la santé des intéressés. Ce dysfonctionnement engendre donc des coûts économiques et sociaux.

Tel que mentionné, les fonctions d'intendance de la copropriété nécessitent la manipulation d'importantes sommes d'argent. Il n'existe présentement aucune obligation relative à la gestion des fonds confiés par le syndicat au gestionnaire de copropriétés, exception faite, par exemple, des gestionnaires inscrits à l'OAAQ qui exige le respect du *Règlement sur la comptabilité en fidéicommiss des administrateurs agréés* et du *Code de déontologie des administrateurs agréés*. Cette situation est grandement problématique. Les nombreux cas de mauvaise gestion ayant fait la manchette au cours des dernières années, nous prouvent qu'un encadrement plus rigoureux des gestionnaires de copropriétés est nécessaire pour protéger le public.

⁵ Dutil, *op. cit.*, p. 6.

⁶ Statistique Canada, n° 99-014-X2011003, *op. cit.*, p. 8.

Il y a aussi un risque de préjudice moral lié à une mauvaise gestion d'une copropriété. Malheureusement, il est difficile de quantifier cet aspect, car peu de publicité est faite sur les propriétaires ayant subi des préjudices moraux. Mais le risque est grand : querelle entre copropriétaires, accumulation de stress, etc. Ceci a une incidence sur le système de santé, sur le travail, la famille, etc. Nos membres reçoivent beaucoup de demandes de la part de petites copropriétés, souvent en autogestion, où les administrateurs sont à bout de nerfs. Ils doivent assumer l'ensemble des problématiques comme tous les copropriétaires, seuls, à toute heure du jour ou de la nuit. Cela fait en sorte que peu de gens ne souhaitent s'impliquer et ne s'intéressent pas au long terme de l'ensemble de leur copropriété, ouvrant la porte à un risque accru de désuétude et de fraude. En effet, dans certaines petites copropriétés, une personne agit en roi, et les autres ne disent rien par détachement ou par manque de force.

Intégrité et transmission des problèmes

Malgré les processus mis en place par les courtiers immobiliers et les notaires par rapport à la prise d'information lors de la vente d'unités de copropriétés (notamment le formulaire recommandé *Demande de renseignements au syndicat des copropriétaires* ou DRCOP de l'OACIQ), nous avons constaté que plusieurs syndicats de copropriété ont tendance à ne pas divulguer toute l'information qui est demandée. Nos interventions démontrent que cette situation est causée par la peur :

- que la valeur des unités baisse par le dévoilement de risques potentiels et qu'une réclamation soit faite au syndicat afin de compenser la différence;
- qu'une vente n'est pas lieu suite aux réponses données;
- de devoir gérer les situations délicates avec les autres copropriétaires. En effet, il est difficile de conserver de bonnes relations entre voisins d'unités lorsque circule la rumeur d'une cotisation spéciale ou de risques potentiels pouvant affecter la valeur de l'immeuble.

Or, cela ne permet pas aux futurs acheteurs d'une unité de constater les problématiques potentielles entourant le syndicat. Considérant que la majorité des administrateurs du syndicat de copropriété ne sont pas assurés pour l'assurance responsabilité civile pour l'administrateur, cela entraîne un risque financier important. Cette situation, volontaire ou non, est préjudiciable pour les copropriétaires actuels et futurs.

Aussi, la coordination de grands travaux par les gestionnaires, notamment la supervision suite à un sinistre ou d'une mise à niveau, pourraient entraîner de grands problèmes d'intégrité, avec le versement de commissions par des entrepreneurs pour obtenir un contrat ou pour obtenir un contrat d'entretien à long terme. Les règles de l'administration du bien d'autrui interdisent déjà ce genre de comportement, mais l'imposition de règles déontologiques aux gestionnaires et une surveillance d'un ordre professionnel permet une intervention plus rapide que l'action devant les tribunaux civils en cas de dérogation.

Difficultés à assurer l'immeuble... et ses propriétaires

En vertu du *Code civil*, le syndicat doit s'assurer à la valeur à neuf contre les dommages directs causés aux biens matériels autant des parties privatives (tel qu'il fut livré au premier habitant) qu'aux espaces communs (intérieurs et extérieurs). Aussi, il est fortement conseillé que les risques en responsabilité de tiers, les risques en responsabilité Administrateurs et Dirigeants (conseil d'administration) et responsabilité professionnelle soient également assurés. Voici quelques problématiques entourant l'assurance en gestion de copropriétés.

- Les membres du conseil doivent avoir un minimum de connaissances pour intervenir dans la gestion des risques, qui comprend notamment leur transfert vers le marché de l'assurance pour obtenir la meilleure protection disponible et la prise d'information fiable en matière de valeur ou de risque. C'est rarement le cas. Les administrateurs-copropriétaires ont de la difficulté à comprendre leur obligation à titre d'administrateur et les principes de gestion du risque et de négociation avec les assureurs.
- La gestion du fonds de prévoyance est devenue essentielle alors que les membres du conseil n'ont pas toujours les connaissances requises pour administrer le fonds. L'objectif du fonds est d'être adéquatement financé pour avoir les fonds en place pour payer les dépenses prévues et pour avoir les montants en réserve pour payer les montants non prévus. Une bonne évaluation du fonds doit inclure dans la planification des produits d'assurance et de placement.

- La garantie d'assurance à souscrire par le syndicat est souvent incomprise. Par mégarde, souci d'économie instantanée, mauvaise évaluation de leur immeuble ou une incompréhension des règles, certaines copropriétés souscrivent une couverture d'assurance insuffisante pour la valeur à neuf de leur immeuble. Ce qui fait en sorte que lorsqu'un sinistre majeur survient, l'assureur ne rembourse qu'au prorata, causant une cotisation spéciale supplémentaire à celle de la franchise à payer.

De son côté, le copropriétaire doit s'assurer contre les dommages directs à ses effets personnels incluant les améliorations, les cotisations spéciales et les risques en responsabilité civile personnelle.

De plus, les copropriétaires qui ont fait de nombreuses réclamations se retrouvent souvent avec des franchises très élevées... allant jusqu'au refus d'assurance, ce qui va à l'encontre de leur obligation en vertu du *Code civil*. Plusieurs exemples de cette situation ont été soulevés récemment par les médias.

Le rôle des assureurs est mal compris chez certaines copropriétés. Plusieurs croient que le déficit d'entretien des immeubles n'est pas si grave que ça, car l'assureur va couvrir les coûts liés aux sinistres. En conséquence, on substitue l'entretien des immeubles aux assureurs, ce qui ne fait qu'accentuer le problème d'assurabilité des syndicats.

Finalement, la résolution des sinistres est plus complexe en copropriété, étant donné l'ensemble des équipements et des personnes touchées : estimer les dégâts—ce qui peut être plus que ce qui est visible—, faire les réclamations et coordonner les dossiers parmi les différents assureurs (lorsque des améliorations ont été faites et que le copropriétaire est assuré de son côté), veiller à la bonne marche et à la qualité des travaux et au paiement par l'assureur (et les copropriétaires, si une cotisation spéciale est nécessaire pour la franchise) puis mettre à jour les registres. Tout cela dans le cadre d'une situation déjà stressante compte tenu du sinistre. L'ensemble de ces démarches nécessite une grande coordination et beaucoup de temps, ce qui manque souvent aux copropriétaires. De là l'importance d'un professionnel compétent pour les aider.

Transformation de la vie en copropriété : locataires et services offerts

Nous avons également constaté l'augmentation du nombre de locataires dans les copropriétés. En effet, en 2011, près de 30 % des personnes vivant en copropriété étaient locataires de l'unité⁷. La relation qu'entretient un gestionnaire ou un administrateur de copropriétés dans cette situation est complètement différente et plus complexe.

- Il n'y a aucun attachement du locataire à la conservation à long terme du bien et à la communauté de copropriétaires. Aussi, il y a l'ajout d'un intervenant, notamment la Régie du logement, et des règles supplémentaires notamment en matière d'accès à l'unité, ce qui complexifie l'administration courante.
- La relation entre le syndicat et le copropriétaire investisseur est aussi différente, ce dernier souhaitant diminuer constamment ses coûts et étant peu présent dans l'immeuble (surtout s'il est à l'étranger). La gestion des intérêts entre les copropriétaires investisseurs et les résidants peut être particulière et difficile, surtout pour les administrateurs du syndicat.

Aussi, avec la population vieillissante, les services demandés au sein d'une copropriété sont grandissants et de plus en plus de condos sont vendus avec la promesse d'une offre de services pour retraités (appelés condos-services). Ces services sont nombreux et complexes à gérer en complémentarité avec les autres obligations normalement assumées par le syndicat : personnel médical sur place, personnel de surveillance et de sécurité, équipements supplémentaires en cas d'urgence à l'intérieur des unités, services de restauration, services de loisirs (bibliothèque, cinéma, salle de billard, activités récréatives), etc. Le risque de préjudice est d'autant plus accru dans ces situations.

⁷ *Ibid.*, Statistique Canada, n° 99-014-X2011003, p. 6.

Personnes exerçant toujours l'activité malgré la commission d'actes répréhensibles

La Cour du Québec, agissant tout récemment en appel d'une décision de suspension permanente du comité de discipline de l'OACIQ dans *Pelletier c. Gardner*⁸, indique :

En ce qui concerne le droit du professionnel d'exercer sa profession, notons qu'il doit le faire dans le respect des règles déontologiques. L'intimé a témoigné qu'une partie de sa pratique consistait à agir comme gestionnaire de copropriétés. Son permis de courtier immobilier rehausse sa crédibilité auprès du public. Sans permis de courtage, l'intimé peut exercer certaines activités de gestion de copropriétés dans le respect de l'article 3 de la Loi sur le courtage immobilier et ainsi continuer à gagner sa vie sans bénéficier de la réputation de la profession et sans y porter atteinte. [nos soulignements]

Il a donc accès aux biens et à des sommes d'argent de copropriétaires, mais il n'est plus contrôlé par aucun organisme de réglementation. Conséquemment, l'intimé, dans la présente affaire, pratique toujours dans la région de Québec, et ce, malgré qu'il ait été accusé de fraude, de dol et de ne pas avoir donné suite aux demandes de clients.

Notre ordre doit lui aussi faire face à une situation similaire. Le conseil de discipline des administrateurs agréés, dans *Ayotte c. Paquet*⁹, a imposé une radiation permanente à l'intimé pour divers actes dont notamment l'appropriation de sommes d'argent et l'omission de reddition de compte et de paiement des fournisseurs. Or, l'Ordre a reçu de nouveaux signalements plus tôt cette année provenant de certains copropriétaires de l'Île-des-Sœurs concernant des actes répréhensibles commis par cette personne et sur lesquels l'Ordre ne peut plus agir.

Ce dernier cas **démontre hors de tout doute qu'il est impératif de réserver des activités afin de prévenir les préjudices susmentionnés** et que la réserve de titre n'est pas suffisante.

⁸ 2014 QCCQ 5009, par. 34.

⁹ 2011 CDA 01.

Exemples de pratiques vécues par les gestionnaires de copropriétés membres de l'Ordre

- Immeuble de 19 étages, composé de 93 unités, dont l'entretien est déficient depuis 2002. Des rapports de professionnels ont été préparés à l'effet qu'il y aurait des travaux majeurs à effectuer pour conserver l'intégrité et assurer la sécurité des habitants de l'immeuble totalisant 5,7 millions de dollars, le conseil d'administration n'a approuvé qu'une réparation en 2012 au coût de 700 000 \$, et ce, afin de changer la toiture. Bien entendu, le fonds de prévoyance est à un niveau insuffisant, n'ayant reçu que les cotisations minimales prévues par le *Code civil*. Des cotisations spéciales, faramineuses, devront nécessairement être déboursées par les copropriétaires.
- Gouvernance de syndicat déficiente : travaux de toiture pour près de 50 000 \$ autorisés sans appel d'offres. L'entrepreneur retenu par le président était son fils.
- Plusieurs copropriétés nouvellement construites et en gestion provisoire du syndicat par le promoteur ont une gestion déficiente. Le promoteur paie les factures rarement par le compte du syndicat et il ne paie pas de contribution au fonds de prévoyance. En contrepartie, le promoteur ne demande pas aux nouveaux copropriétaires de payer de frais de condo jusqu'à la première assemblée, ce qui fait leur bonheur. Or, il s'agit d'une décision ne prenant pas en compte les conséquences à long terme.
- Gestionnaire d'immeuble (qui n'est pas administrateur agréé) qui est le seul signataire du compte bancaire du syndicat. Aucun compte en fidéicommiss ni en fiducie.
- Plusieurs administrateurs se versent des jetons de présence ou diminuent les frais de condo qu'ils doivent payer en contrepartie de l'exercice de leur fonction, et ce, sans faire les déclarations nécessaires aux administrations fiscales ou à la CSST ou même, dans certains cas, à l'assemblée de copropriétaires.
- Les copropriétaires d'un immeuble de 30 ans et n'ayant pas eu de plan d'entretien pendant une très grande partie de sa vie doivent payer 700 \$ mensuellement de cotisation spéciale afin de payer les coûts de mise à niveau de l'immeuble, et ce, pour une période de huit ans. Or, il s'agit d'une deuxième cotisation spéciale en quelques années, la première ayant été de 40 000 \$.

Connaissances, compétences et habiletés requises pour exercer l'activité

Quelles que soient les fonctions assumées dans la pratique de la gestion immobilière, la profession requiert, à la base, une formation universitaire de généraliste en administration assurant une certaine polyvalence, qui n'exclut pas diverses formes de développement d'expertise par les études ou l'expérience de travail. Cette expérience est possédée par les administrateurs agréés, telle que démontré en l'espèce.

De plus, l'OAAQ, en collaboration avec l'Université McGill, a créé un certificat de perfectionnement professionnel universitaire de 120 heures sur la gestion de la copropriété au Québec¹⁰. Il s'agit d'une première au Québec. Cette formation, bilingue, a déjà été offerte à trois cohortes depuis 2011 à Montréal. Elle est ouverte à tous. Or, il s'agit bien d'un programme de formation continue et ces cours sont insuffisants s'ils ne sont pas associés à une expérience de travail pertinente. L'OAAQ et McGill offriront cette formation à l'hiver prochain dans la région de Québec et une évaluation est présentement en cours afin d'offrir cette formation en ligne.

Compte tenu de la complexité des habiletés et compétences requises et de l'augmentation des normes à appliquer au sein de la copropriété, la plupart des copropriétaires ont une confiance quasi aveugle face à leur gestionnaire. Il est d'autant plus important dans ce contexte de s'assurer que ces gestionnaires soient intègres, compétents et encadrés.

Encadrement de l'activité au Québec

Étant donné tout ce qui précède, le besoin d'un encadrement plus rigoureux et l'établissement de normes de pratique qui seraient appliquées par tous a déjà été exprimé par le public à de nombreuses reprises.

Actuellement, seules les règles prévues au *Code civil* dans le chapitre de la copropriété divise et des règles d'administration du bien autrui sont prévues. Les règles de la déclaration de copropriété, propres à chaque syndicat, doivent être également suivies. Aussi, de nombreuses règles sont prévues dans des lois statutaires, notamment en matière de sécurité du bâtiment.

¹⁰ Le contenu des quatre cours peut être trouvé à l'adresse suivante: [en ligne] [<http://www.mcgill.ca/continuingstudies/fr/programmes-et-cours/gestion-de-propri%C3%A9t%C3%A9/certificat-en-gestion-de-copropri%C3%A9t%C3%A9-au-qu%C3%A9bec>].

Or, ces règles ne prennent en compte que la conservation du bien et négligent les dommages dans les relations entre les humains, grandement préjudiciables. Le droit commun est difficile à faire respecter en cas de mésentente majeure, sans oublier les délais actuels dans les tribunaux civils et les coûts qui sont associés à un litige.

Les règles minimales actuellement prévues ne permettent pas de prévenir les préjudices.

Encadrement de l'activité hors Québec

Cette fonction est réservée dans plusieurs juridictions à travers le monde.

Canada

La fonction de *Strata Manager* est réglementée en Colombie-Britannique par le *Real Estate Council of British Columbia*. Par ailleurs, cette province est celle au Canada où la population adhère le plus au concept de la copropriété¹¹. L'article 1 de la *Real Estate Services Law* prévoit que l'activité est réservée :

means any of the following services provided to or on behalf of a strata corporation:
(a) collecting or holding strata fees, contributions, levies or other amounts levied by, or due to, the strata corporation under the Strata Property Act;
(b) exercising delegated powers and duties of a strata corporation or strata council, including
(i) making payments to third parties on behalf of the strata corporation,
(ii) negotiating or entering into contracts on behalf of the strata corporation, or
*(iii) supervising employees or contractors hired or engaged by the strata corporation.*¹²

Une formation spécialisée obligatoire est offerte par l'University of British Columbia¹³. Aussi, les *Strata Managers* ont une obligation de formation continue à tous les deux ans concernant les aspects légaux. Une exemption d'inscription est prévue pour les copropriétaires. De plus, l'aspect d'évaluation et de planification des activités n'est pas présent dans les activités réservées.

¹¹ Dutil, *op. cit.*, p. 19.

¹² Real Estate Services Act, SBC 2004, c 42, art. 1 «strata management services».

¹³ [En ligne]. [http://www.sauder.ubc.ca/Programs/Real_Estate_Division/Licensing_Courses/Strata_Management].

États-Unis

La pratique de *Community Association Manager* est régulée dans plusieurs états : Alaska, Californie, Colorado, Connecticut, Floride, Géorgie, Illinois, Nevada, Virginie et le district de Columbia. Ils ont un rôle de support aux décisions du conseil d'administration contre rémunération; ils ne sont pas responsables des actes d'évaluation et de planification des activités. Toutefois, les conditions d'admission et de pratique sont différentes d'un état à l'autre (voir les textes législatifs en annexe).

Australie

Les provinces de Victoria et de New South Wales encadrent la pratique des gestionnaires de copropriétés.

Dans la province de Victoria, la *Owners Corporations Act 2006* prévoit que les *Owners Corporation Managers* rémunérés doivent être majeurs, fournir une preuve d'assurance responsabilité professionnelle de 1,5 millions \$AUD (≈1,46M \$CAD au 26 septembre 2014), payer les frais d'inscription annuel et ne pas être frappé d'aucune interdiction ou incapacité. Ses fonctions diffèrent selon qu'un conseil d'administration (*committee*) existe ou non au sein de l'organisme. Un tribunal administratif peut nommer un *manager* par demande d'un copropriétaire ou créancier hypothécaire.

Cette loi prévoit aussi des normes déontologiques pour les *managers*, notamment en matière d'intégrité, de diligence et de bonne foi, et une infraction pénale en cas de non-retour des documents après un délai de 28 jours suivant la fin du mandat. Les sommes détenues pour les syndicats doivent être détenues en fiducie (trust) et comptabilisées de façon indépendante. Fait à noter, les *managers* ne sont pas autorisés à agir concernant l'assurance de la copropriété, soit "*talk about insurance, processes claims, seek quotations or do anything with insurance apart from write out the cheque on behalf of the owners corporation for an insurance premium*" sans être titulaire d'une autre licence, soit celle de *financial services licensee*. Un processus de plainte est aussi en place¹⁴.

¹⁴ [En ligne]. [<http://www.consumer.vic.gov.au/businesses/registered-businesses/owners-corporation-managers/running-your-business/complaint-handling-and-dispute-resolution>].

Les *strata managing agents* dans la province de New South Wales doivent détenir une autorisation d'exercice lorsque, contre rétribution de quelque sorte, ils exercent quelque fonction d'un *owners corporation*, à l'exception des copropriétaires ou des concierges. Ils doivent être majeurs, fournir une preuve d'assurance responsabilité professionnelle de 1 million \$AUD par sinistre ($\approx 0,97M$ \$CAD au 26 septembre 2014) et 3 millions \$AUD par année ($\approx 2,93M$ \$CAD), payer les frais d'inscription annuels, contribuer au fonds d'indemnisation, suivre une formation continue obligatoire et ne pas être frappé d'aucune interdiction ou incapacité. Une formation postsecondaire, composée du *Certificate IV in Property Services (Operations)* et des cours additionnels totalisant 650 heures, est également obligatoire pour l'émission de la licence.

Europe

La plupart des pays européens occidentaux ont des règles précises concernant l'administration des copropriétés et plusieurs réformes ont eu lieu depuis les dernières années suite à des difficultés de fonctionnement.

En général,

Les copropriétaires délèguent à un administrateur l'exécution de leurs décisions ainsi que la gestion courante. En Angleterre et au pays de Galles, c'est le conseil d'administration de la société propriétaire des parties communes qui assume cette mission. La désignation d'un administrateur est obligatoire dans tous les pays, sauf en Italie, où seules les copropriétés comptant plus de quatre copropriétaires ont l'obligation d'en nommer un. [À l'exception des] Pays-Bas, l'administrateur est choisi pour une durée limitée : un an en Espagne et en Italie, au plus cinq ans en Allemagne et en Belgique, tandis que le conseil d'administration est renouvelé chaque année par tiers en Angleterre et au pays de Galles¹⁵.

Toutefois, l'encadrement professionnel des administrateurs de copropriétés n'est légiféré que dans deux pays européens : la France et la Belgique. C'est d'ailleurs dans ces deux pays que l'ampleur des actes posés coïncident le plus avec l'activité réservée proposée dans le présent document.

¹⁵ *La gestion de copropriété*, Série Législation comparée n° LC 172, Sénat (France), Paris, mai 2007, p. 7 [En ligne] <http://www.senat.fr/lc/lc172/lc172.html>.

En France, la fonction de syndic de copropriété peut être remplie par un professionnel ou un copropriétaire. Dans le premier cas, la fonction est comprise dans une activité réservée de gestion d'immeuble, où les personnes qui « se livrent ou prêtent leur concours, même à titre accessoire, aux opérations portant sur les biens d'autrui et relatives [...] à la gestion immobilière »¹⁶ se doivent de détenir une carte professionnelle « G » émise par le préfet. Ces personnes, pour démontrer leur compétence, doivent détenir un Bac+3 (licence) en études juridiques, économiques ou commerciales ou démontrer dix ans d'expérience pertinente¹⁷.

En Belgique, la fonction est exercée par les agents d'immeubles et l'activité de syndic de biens immobiliers en copropriété est réservée par la loi¹⁸. Le fonctionnement de l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI) est très comparable à celle des ordres professionnels québécois, avec l'imposition de l'inscription au Tableau, d'un code de déontologie et d'une chambre exécutive comparable aux conseils de discipline. Les diplômes admissibles au titre sont les licences en commerce, comptabilité, droit, génie et architecture ou une expérience professionnelle comparable de trois ans¹⁹, donc l'équivalent minimum d'un baccalauréat en administration exigé au Québec pour les administrateurs agréés. Un stage minimal d'un an est également nécessaire pour l'accès à la profession.

Ces juridictions n'obligent pas le copropriétaire qui gère son immeuble (communément appelée le gestionnaire bénévole) à détenir une autorisation pour agir. Ici, la notion de bénévole est importante : dès qu'une rémunération est versée, que ce soit sous forme de salaire, de rabais sur les charges ou de jetons de présence, la personne est soumise aux règles. D'ailleurs, ces juridictions ont décidé de ne pas faire de différence entre les petites et les grandes copropriétés, estimant que les petits ensembles (4 à 5 unités) pouvaient générer des problèmes très importants en cas de carence de fonctionnement²⁰.

¹⁶ *Loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce*, JO, 4 janvier 1970, 142, art. 1.

¹⁷ *Décret n° 72-678 du 20 juillet 1972*, art. 11-16.

¹⁸ *Arrêté royal du 6 septembre 1993 protégeant le titre professionnel et l'exercice de la profession d'agent immobilier*, Moniteur belge, 13 octobre 1993, 22447, art. 3.

¹⁹ *Ibid*, art. 5.

²⁰ Le législateur belge, lors de la réforme de 2010 de la copropriété, a d'ailleurs eu cette réflexion, et ce, en exigeant des syndics de petites copropriétés les mêmes obligations de reddition de compte. Voir *Code civil* belge, art. 577-8.

Travaux passés et leurs résultats

Avis

- 2010 : premier mémoire de l'Ordre sur la question déposé à la ministre de la Justice de l'époque ;
- 2011 : rapport du Groupe de travail sur la copropriété et participation aux consultations publiques menées par le Comité consultatif sur la copropriété ;
- 2012
 - Dépôt du deuxième mémoire de l'Ordre au Comité consultatif sur la copropriété
 - Développement, avec l'Université McGill, d'un certificat de formation universitaire en gestion de copropriétés
 - Première consultation des parties prenantes par l'Ordre sur la réserve d'activités en gestion de copropriétés, dans le cadre de la consultation sur la modernisation du champ évocateur
- 2013-2014 : approbation du nouveau champ évocateur par l'Office des professions :

37. Tout membre d'un des ordres professionnels suivants peut exercer les activités professionnelles suivantes, en outre de celles qui lui sont autrement permises par la loi: [...]

i) l'Ordre professionnel des administrateurs agréés du Québec : planifier, organiser, diriger, coordonner et contrôler les affaires, les ressources et le patrimoine d'une personne, d'une entreprise ou de toute autre organisation ainsi qu'évaluer les risques, élaborer des politiques et des stratégies et donner des conseils en matière d'administration, dans le but de lui permettre d'atteindre ses objectifs de performance, de compétitivité, de rentabilité et de saine gouvernance.

Consultations effectuées et le niveau d'adhésion

En 2012, le rapport du Comité consultatif sur la copropriété indiquait au ministre de la Justice l'importance de la professionnalisation de la fonction :

« D'abord, il est ressorti des témoignages et des discussions un grand constat, soit le besoin criant pour les administrateurs d'avoir accès à de l'information et à de la formation. L'idée d'un quichet unique à partir duquel l'information serait diffusée et la formation offerte, ou du moins, annoncée, vers lequel tous les copropriétaires et les administrateurs auraient le réflexe de se tourner, a été évoquée et même souhaitée à plus d'une reprise. Elle a fait l'objet d'un consensus au Forum.

Le deuxième sujet qui a retenu l'attention est celui de l'appartenance obligatoire du gestionnaire « professionnel » à un ordre professionnel qui pourrait garantir que le gestionnaire qui offre ses services soit assujéti à un code de déontologie, soit encadré par un ordre professionnel, détienne une assurance responsabilité, un compte en fidéicommis distinct pour chaque syndicat et que ses clients bénéficient de l'existence d'un fonds d'indemnisation. Lors du Forum, cette idée a fait l'objet d'un consensus et le Comité en a fait la recommandation.»²¹ [nos soulignements]

Toujours en 2012, dans le cadre de la consultation sur la modernisation du champ évocateur de la profession, l'Ordre a consulté ses parties prenantes sur l'opportunité d'une réserve d'activités en gestion de copropriétés. Durant cette consultation, le comité de la formation des administrateurs agréés, la Banque Laurentienne ainsi que le Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec ont émis une opinion fortement favorable à la réserve d'activités.

²¹ Rapport du comité consultatif sur la copropriété, 2012, pages V-VI.

Impacts anticipés

Milieus de pratique

Notre évaluation interne nous a permis d'établir que le tiers des syndicats de copropriétés est présentement géré par des gestionnaires en pratique privée. Nous devons donc prévoir, si l'activité réservée est accordée, une augmentation de la demande pour des gestionnaires professionnels et une période de transition afin que ces gestionnaires deviennent membre de l'Ordre.

Aussi, une pénurie n'est pas à prévoir, car :

- l'OAAQ regroupe plus de 1 400 membres dont plusieurs travaillent dans le domaine de l'immobilier ou de la gestion de la copropriété, et ce, partout au Québec :

Répartition des membres selon la région administrative (au 31 mars 2014)

01 - Bas-Saint-Laurent	18	10 - Nord-du-Québec	1
02 - Saguenay–Lac-Saint-Jean	24	11 - Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3
03 - Capitale-Nationale	195	12 - Chaudière-Appalaches	55
04 - Mauricie	33	13 - Laval	54
05 - Estrie	34	14 - Lanaudière	51
06 - Montréal	524	15 - Laurentides	53
07 - Outaouais	36	16 - Montérégie	185
08 - Abitibi-Témiscamingue	14	17 - Centre-du-Québec	7
09 - Côte-Nord	5	99 - Hors du Québec	78

- l'activité n'étant pas réservée qu'aux membres d'un seul ordre, le nombre de professionnels pouvant agir se trouve augmenté;
- le processus d'équivalence de l'OAAQ est flexible et le permis restrictif temporaire sera accessible pour ceux qui exercent présentement et qui ne sont pas admissibles au permis d'administrateur agréé (voir section 2);
- l'OAAQ, par son Arrangement de reconnaissance mutuelle (ARM) avec le ministère de l'Éducation de la France, peut facilement accueillir des syndicats de copropriétés français;

- près d'une centaine de personnes se sont inscrites à la formation actuellement offerte à l'Université McGill afin de débiter une nouvelle carrière en gestion de copropriétés, et ce, après une carrière en gestion dans un autre domaine. Ces personnes sont présentement en recherche de clients afin de pouvoir les aider.

Nous suggérons toutefois que le législateur ajoute une disposition transitoire afin qu'une période de transition de deux ans soit ajoutée pour retarder l'entrée en vigueur de l'activité réservée, comme ce fut le cas dans le cadre d'autres professions. Cette période, associée à la possibilité d'obtenir une période où les candidats peuvent demander un permis restrictif temporaire, permettra aux gestionnaires de compléter la formation nécessaire. Toutefois, nous proposons que cette période transitoire ne dépasse pas cette durée, car la limite du 31 mars 2018 pour mettre le bâtiment conforme aux nouvelles dispositions prévues au *Code de sécurité*, notamment la production de rapports et de registres, nécessitera des professionnels compétents pour assister les copropriétaires.

Finalement, la réserve d'acte ainsi que la création du centre d'expertise interdisciplinaire permettra qu'une norme de pratique uniforme soit enfin mise en place en matière de gestion de copropriété. Présentement, il s'agit d'une fonction floue où les normes sont très minimales. Certains gestionnaires nous parlent de «bricolage», tout étant à créer à chaque fois lors de leur arrivée dans un syndicat. L'Ordre, depuis plusieurs années, accorde un accompagnement important aux gestionnaires, notamment par son service d'inspection professionnelle, afin d'amener des outils standards à leur pratique, mais il peut être difficile d'imposer une certaine uniformité ou souci de qualité de pratique alors que les gestionnaires non encadrés par un ordre professionnel ne sont pas assujettis à ces règles.

Public utilisateur

La professionnalisation de la fonction de gestionnaire de copropriétés aurait des conséquences économiques sur les budgets à court terme des syndicats. L'OAAQ estime le coût de base annuel d'une telle mesure à environ 100 \$ à 150 \$ par unité avec un coût annuel total minimum de 2 000 \$ à 3 000 \$.

Toutefois, l'Ordre considère que **ces coûts seront efficacement amortis, à moyen et à long termes, voire récupérés par la préservation du patrimoine immobilier des syndicats et des copropriétaires, la limitation des augmentations des primes d'assurance, la limitation des recours pour vices après vente ainsi qu'une augmentation de la valeur de vente des unités.** De plus, les copropriétaires auront accès à un meilleur service, à des normes de gestion uniformes, à une gestion rigoureuse et, conséquemment, à une diminution du risque de préjudice psychologique. Aussi, la société en général en sortira gagnante et cette demande peut être génératrice d'emplois, car tout sera fait dans l'ordre.

Il appert cependant que la charge économique sur les petites copropriétés de moins de huit unités serait plus lourde. Il est nécessaire de comprendre que de nombreux petits syndicats accordent des avantages économiques à leurs administrateurs-copropriétaires. Or, de manière économiquement et socialement réaliste, ces copropriétés devraient bénéficier d'une alternative permettant d'atteindre les objectifs de la saine gestion à un coût moindre. C'est pour cette raison que nous vous proposons la création du centre d'expertise.

Certes, en fixant le seuil au niveau susmentionné, l'OAAQ est consciente que cette norme ne s'appliquera pas impérativement à un grand nombre de copropriétés, mais l'incidence économique à court terme de la mesure doit être considérée.

Annexes

Synthèse des actes posés dans la vie d'une copropriété

Ces actes sont posés par les professionnels compétents, notamment ceux ayant un exercice exclusif lorsque requis.

1. Création de la copropriété et du syndicat

- Plans architecturaux
- Vérification et plans structurels
- Vérification de l'exécution des travaux
- Contrat préliminaire - 1785 CcQ
- Note d'information (+ que dix unités) - 1787 et ss CcQ
- Budget préliminaire - 1791 CcQ
- Inspection et modalités finales - Garantie
- Paiement des fournisseurs - construction
- Vérification de paiement des sous-traitants
- Plans cadastraux
- Demande de division du cadastre - 3044 CcQ
- Rédaction et publication de la déclaration de copropriété
- Inscription du syndicat au REQ
- Ouverture des comptes bancaires
- Élaboration du premier budget du syndicat
- Recherche des fournisseurs initiaux - entretien
- Transition de l'administration - 1104 et ss CcQ

2. Vente d'une fraction

- Préparation du certificat de localisation (si applicable)
- Promesse d'achat
- Inspection
- Réponse aux formulaires de prise d'information (notaire et DRCOP)
- Émission d'une quittance des charges lors de la vente de copropriété
- Mise à jour des registres

3. Accueil du copropriétaire

- Remise de la déclaration de copropriété
- Inscription des données au registre des copropriétaires
- Cueillette des informations pour la base de données pour fins de gestion
- Compléter le formulaire pour fins de prélèvements bancaires
- Autorisation des demandes de travaux à l'intérieur de l'unité
- Enregistrement des données pour le contrôle d'accès à l'immeuble
- Informer le copropriétaire bailleur des dispositions réglementaires
- Rencontrer le locataire pour compléter le registre des résidents, obtenir une preuve d'assurances

4. Gestion administrative du syndicat

- Formation du personnel de son entreprise et celui du syndicat
- Dotation et gestion du personnel
- Tenue des registres administratifs
- Gestion bancaire
- Émission des chèques, possiblement de leur signature
- Dossier assurances, évaluation pour valeur à neuf, négociation des contrats
- S'assurer de la légalité des actions du syndicat (pas de travail au noir, respect des lois, etc.)
- Représenter le syndicat à la Cour des petites créances
- Représenter le syndicat au Tribunal
- Recouvrement des charges
- Paiement des fournisseurs
- Préparation et évaluation des offres de service - fournisseurs
- Recommandations au CA
- Reddition de compte administratif
- Négociation des contrats
- Compléter adéquatement les formulaires fiscaux requis par les copropriétaires (ÉcoRénov et Crédit d'impôt maintien à domicile)

5. Gestion financière du syndicat

- Superviser l'exercice du budget annuel (fonds d'exploitation, fonds de prévoyance, fonds d'immobilisation et fonds des projets spéciaux) et son respect
- Tenir la comptabilité
- Négociations des taux des placements (fonds général et de fonds de prévoyance)
- Évaluation de la durabilité du fonds de prévoyance
- Élaborer les financements des grands travaux
- Reddition de compte financière
- S'assurer de l'audit des états financiers et de leur présentation

6. Vie communautaire

- Éducation des copropriétaires (enjeux de la vie en copropriété, nouveautés, etc.) + vie communautaire (déneigement, voisinage, gestion des déchets, etc.)
- Faire respecter les règlements d'immeuble
- Arbitrer les différends entre le syndicat et les copropriétaires quant à l'interprétation de leurs obligations respectives
- Gestion des conflits entre résidants
- Soutien aux copropriétaires «fragiles»

7. Gouvernance

- Préparation des documents pour prise de décision éclairée
- Formation des administrateurs
- Élaboration des procès-verbaux
- Agir comme président d'assemblée en AG ou au CA
- Agir comme secrétaire d'assemblée en AG ou au CA
- Envoi des convocations et des documents aux commettants
- S'assurer d'avoir quorum
- Révision des règlements et des documents constitutifs

8. Entretien et travaux

- Recommander l'approbation des demandes de travaux des copropriétaires (dans leur unité privative) par le conseil d'administration après s'être assuré de leur conformité aux règlements d'immeuble
- Maintien du plan de gestion de l'actif, du carnet d'entretien préventif, du certificat d'état d'immeuble
- Tenue des registres techniques.
- Nouvelle Loi 122 sur la sécurité des bâtiments (dalle de garage, façade de bâtiment de plus de cinq étages, etc.)
- Convaincre de la nécessité des inspections liées à la sécurité incendie, génératrice, extincteurs, etc.
- Convaincre de la nécessité d'entretenir le bâtiment
- Superviser les travaux des professionnels
- Comprendre et s'assurer du bon fonctionnement des systèmes techniques

9. Sinistre

- Gestion des sinistres impliquant plusieurs assureurs, gestion des réclamations

10. Relations avec les parties prenantes

- Voisinage
- Relations avec le syndicat horizontal, s'il y a lieu (copropriété par phases)
- Réseautage avec l'environnement-quartier
- Activités de regroupement de copropriétaires ou de syndicats

11. Administration judiciaire

12. Fin de la copropriété

- Liquidation du syndicat

Textes législatifs - Actes réservés hors Québec

France : article 18 de la Loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis

I.-Indépendamment des pouvoirs qui lui sont conférés par d'autres dispositions de la présente loi ou par une délibération spéciale de l'assemblée générale, le syndic est chargé, dans les conditions qui seront éventuellement définies par le décret prévu à l'article 47 ci-dessous :

- d'assurer l'exécution des dispositions du règlement de copropriété et des délibérations de l'assemblée générale ;
- d'administrer l'immeuble, de pourvoir à sa conservation, à sa garde et à son entretien et, en cas d'urgence, de faire procéder de sa propre initiative à l'exécution de tous travaux nécessaires à la sauvegarde de celui-ci ;
- de soumettre au vote de l'assemblée générale, à la majorité de l'article 24, la décision de souscrire un contrat d'assurance contre les risques de responsabilité civile dont le syndicat doit répondre. En cas de refus de l'assemblée générale, l'assurance peut être contractée par le syndic pour le compte du syndicat des copropriétaires,
- de représenter le syndicat dans tous les actes civils et en justice dans les cas mentionnés aux articles 15 et 16 de la présente loi, ainsi que pour la publication de l'état descriptif de division et du règlement de copropriété ou des modifications apportées à ces actes, sans que soit nécessaire l'intervention de chaque copropriétaire à l'acte ou à la réquisition de publication ;
- de soumettre au vote de l'assemblée générale, à la majorité de l'article 25, la décision de confier les archives du syndicat des copropriétaires à une entreprise spécialisée aux frais dudit syndicat. Une telle décision ne peut donner lieu à aucune rémunération complémentaire au profit du syndic ;
- de soumettre à l'autorisation de l'assemblée générale prise à la majorité de l'article 24 toute convention passée entre le syndicat et le syndic ou une personne ou une entreprise liée directement ou indirectement au syndic dont la liste est fixée par décret, en précisant la nature des liens qui rendent nécessaire l'autorisation de la convention. Les conventions conclues en méconnaissance de ces dispositions ne sont pas opposables au syndicat ;
- d'établir et de tenir à jour et à disposition des copropriétaires un carnet d'entretien de l'immeuble conformément à un contenu défini par décret ;
- de réaliser les démarches prévues aux articles L. 711-1 à L. 711-6 du code de la construction et de l'habitation relatifs à l'immatriculation du syndicat de copropriétaires, sous peine de l'astreinte prévue au même article L. 711-6 ;
- d'assurer l'information des occupants de chaque immeuble de la copropriété des décisions prises par l'assemblée générale, selon des modalités définies par décret ;
- de proposer, à compter du 1^{er} janvier 2015, lorsque le syndic est un syndic professionnel, un accès en ligne sécurisé aux documents dématérialisés relatifs à la gestion de l'immeuble ou des lots gérés, sauf décision contraire de l'assemblée générale prise à la majorité de l'article 25 de la présente loi. Cet accès est différencié selon la nature des documents mis à la disposition des membres du syndicat de copropriétaires ou de ceux du conseil syndical.

II.-Le syndic assure la gestion comptable et financière du syndicat et, à ce titre, est chargé :

- d'établir le budget prévisionnel en concertation avec le conseil syndical, les comptes du syndicat et leurs annexes, de les soumettre au vote de l'assemblée générale et de tenir pour chaque syndicat une comptabilité séparée qui fait apparaître la position de chaque copropriétaire à l'égard du syndicat ;
- de soumettre, lors de sa première désignation et au moins tous les trois ans, au vote de l'assemblée générale la décision de constituer des provisions spéciales en vue de faire face aux travaux d'entretien ou de conservation des parties communes et des éléments d'équipement commun, susceptibles d'être nécessaires dans les trois années à échoir et non encore décidés

- par l'assemblée générale. Cette décision est prise à la majorité mentionnée à l'article 25 de la présente loi ;
- d'ouvrir un compte bancaire ou postal séparé au nom du syndicat sur lequel sont versées sans délai toutes les sommes ou valeurs reçues au nom ou pour le compte du syndicat. L'assemblée générale peut en décider autrement à la majorité de l'article 25 et, le cas échéant, de l'article 25-1 lorsque l'immeuble est administré par un syndic soumis aux dispositions de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce ou par un syndic dont l'activité est soumise à une réglementation professionnelle organisant le maniement des fonds du syndicat. La méconnaissance par le syndic de cette obligation emporte la nullité de plein droit de son mandat à l'expiration du délai de trois mois suivant sa désignation. Toutefois, les actes qu'il aurait passés avec des tiers de bonne foi demeurent valables ;
 - de représenter le syndicat dans tous les actes civils et en justice dans les cas visés aux articles 15 et 16 ci-dessus, ainsi que pour la publication de l'état descriptif de division du règlement de copropriété ou des modifications apportées à ces actes, sans que soit nécessaire l'intervention de chaque copropriétaire à l'acte ou à la réquisition de publication ;

À l'exception du syndic provisoire, le syndic de copropriété ne peut avancer de fonds au syndicat de copropriétaires.

III.-Le syndic est également chargé :

- de notifier sans délai au représentant de l'État dans le département et aux copropriétaires l'information selon laquelle les deux tiers des copropriétaires, représentant au moins deux tiers des quotes-parts de parties communes, ont exercé leur droit de délaissement dans les conditions du II de l'article L. 515-16 du code de l'environnement. La notification aux copropriétaires mentionne expressément les dispositions de l'article L.515-16-1 du même code;
- lorsqu'un réseau de communications électroniques interne à l'immeuble distribue des services de télévision et si l'installation permet l'accès aux services nationaux en clair de télévision par voie hertzienne terrestre en mode numérique, d'informer de manière claire et visible les copropriétaires de cette possibilité et de fournir les coordonnées du distributeur de services auquel le copropriétaire doit s'adresser pour bénéficier du " service antenne " numérique, tel que prévu au deuxième alinéa de l'article 34-1 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication. À compter de la publication de la loi n° 2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur et jusqu'au 30 novembre 2011, cette information est fournie dans le relevé de charges envoyé régulièrement par le syndic aux copropriétaires.

Belgique - *Loi organisant la profession d'agent immobilier, art. 2*

Art. 2. Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par : (...)

6° syndic : celui qui agit dans le cadre de l'administration et de la conservation des parties communes d'immeubles ou groupes d'immeubles en copropriété forcée, d'après les articles 577-2 et suivants du Code civil;

Colombie-Britannique : *Real Estate Services Act*

1 In this Act:

"strata management services" means any of the following services provided to or on behalf of a strata corporation:

- (a) collecting or holding strata fees, contributions, levies or other amounts levied by, or due to, the strata corporation;
 - (b) exercising delegated powers and duties of a strata corporation or strata council, including
 - (i) making payments to third parties on behalf of the strata corporation,
 - (ii) negotiating or entering into contracts on behalf of the strata corporation, or
 - (iii) supervising employees or contractors hired or engaged by the strata corporation
- but does not include an activity excluded by regulation.

Division 4 — Exemptions in Relation to Strata Management Services

Exemption for strata lot owners

2.17 (1) Subject to subsection (2), an individual is exempt from the requirement to be licensed under Part 2 of the Act in respect of strata management services if the individual

- (a) is the owner, as defined in the **Strata Property Act**, of a strata lot,
- (b) provides the strata management services to or on behalf of the strata corporation of which the person is a member by reason of being the owner of the strata lot, and
- (c) provides strata management services under the exemption provided by this section to no more than 2 strata corporations.

(2) On receipt of any strata fees, contributions, levies or other amounts levied by, or due to, the strata corporation under the **Strata Property Act**, the exempt individual must promptly deliver the money to the strata corporation.

Exemption for strata caretakers employed by strata corporation or brokerage

2.18 (1) Subject to subsection (2), an individual who is employed as a caretaker or manager by a strata corporation, or by a brokerage that provides strata management services to or on behalf of a strata corporation, is exempt from the requirement to be licensed under Part 2 of the Act in respect of collecting strata fees, contributions, levies or other amounts levied by, or due to, the strata corporation under the **Strata Property Act**.

(2) On receipt of money referred to in subsection (1), the exempt caretaker or manager must promptly deliver the money to the strata corporation or brokerage, as applicable.

Exemption for owner developers

2.19 In relation to a strata corporation, the owner developer, as defined in the **Strata Property Act**, is exempt from the requirement to be licensed under Part 2 of the Act in respect of strata management services provided to or on behalf of the strata corporation, but only until control of the strata corporation's money is required to be transferred under section 22 of the **Strata Property Act**.

Australie, province de NSW - Property, Stock and Business Agents Act 2002

Registered manager means a registered strata manager, registered community manager or registered on-site residential property manager.

Registered strata manager means a person (other than the holder of a strata managing agent's licence) who, as an employee of a strata managing agent or a corporation that carries on the business of a strata managing agent:

- (a) exercises any of the functions of a strata managing agent, or
- (b) engages in any other activity that is prescribed by the regulations for the purposes of this definition.

Strata managing agent means a person (whether or not such person carries on any other business) who, for reward (whether monetary or otherwise), exercises any function of an owners corporation within the meaning of the *Strata Schemes Management Act 1996* or any other function that is prescribed by the regulations for the purposes of this definition, not being:

- (a) a person who:
 - (i) is the owner of a lot to which the strata scheme for which the owners corporation is constituted relates, or
 - (ii) is the lessee of a lot to which the leasehold strata scheme for which the owners corporation is constituted relates, or
 - (iii) is the secretary or treasurer of the executive committee of the owners corporation, and who exercises or performs only functions of the owners corporation required, by the by-laws in force in respect of the strata scheme or leasehold strata scheme for which the owners corporation is constituted, to be exercised or performed by the secretary or treasurer of that executive committee or of the owners corporation, or
- (b) a person who maintains or repairs any property for the maintenance or repair of which the owners corporation is responsible.

468.431 Definitions.—As used in this part:

- (1) "Community association" means a residential homeowners' association in which membership is a condition of ownership of a unit in a planned unit development, or of a lot for a home or a mobile home, or of a townhouse, villa, condominium, cooperative, or other residential unit which is part of a residential development scheme and which is authorized to impose a fee which may become a lien on the parcel.
- (2) "Community association management" means any of the following practices requiring substantial specialized knowledge, judgment, and managerial skill when done for remuneration and when the association or associations served contain more than 10 units or have an annual budget or budgets in excess of \$100,000: controlling or disbursing funds of a community association, preparing budgets or other financial documents for a community association, assisting in the noticing or conduct of community association meetings, determining the number of days required for statutory notices, determining amounts due to the association, collecting amounts due to the association before the filing of a civil action, calculating the votes required for a quorum or to approve a proposition or amendment, completing forms related to the management of a community association that have been created by statute or by a state agency, drafting meeting notices and agendas, calculating and preparing certificates of assessment and estoppel certificates, responding to requests for certificates of assessment and estoppel certificates, negotiating monetary or performance terms of a contract subject to approval by an association, drafting prearbitration demands, coordinating or performing maintenance for real or personal property and other related routine services involved in the operation of a community association, and complying with the association's governing documents and the requirements of law as necessary to perform such practices. A person who performs clerical or ministerial functions under the direct supervision and control of a licensed manager or who is charged only with performing the maintenance of a community association and who does not assist in any of the management services described in this subsection is not required to be licensed under this part.
- (3) "Community association management firm" means a corporation, limited liability company, partnership, trust, association, sole proprietorship, or other similar organization engaging in the business of community association management for the purpose of providing any of the services described in subsection (2).
- (4) "Community association manager" means a natural person who is licensed pursuant to this part to perform community association management services.

État du Colorado - *AN ACT Concerning the regulation of persons who manage the affairs of common interest communities under the "Colorado Common Interest Ownership Act". (effective date Jan. 1st, 2015)*

12-61-1001. Definitions. As used in this part 10, unless the context otherwise requires:

- (1) "CCIOA" means the "Colorado Common Interest Ownership Act", article 33.3 of title 38, C.R.S.
- (2) "Common interest community" has the meaning set forth in section 38-33.3-103 (8), C.R.S.
- (3) "Community association management" means any of the following practices relating to the management of a common interest community, at the direction of its executive board:
 - (a) Receiving, depositing, controlling, or disbursing funds of the common interest community, preparing budgets, or preparing other financial documents;
 - (b) Assisting in the creation and implementation of a reserve program for the replacement of capital assets;
 - (c) Assisting in the provision of notice or conduct of meetings of board members or unit owners;
 - (d) Contracting for or coordinating maintenance of property and facilities of the common interest community;
 - (e) Conducting property inspections, administering applications for architectural review, and keeping records of violations of the governing documents of the common interest community; and

(f) Performing other services relating to the day-to-day operation of the common interest community.
(4) (a) "Community association manager" or "manager" means any person, firm, partnership, limited liability company, association, or corporation that, in consideration of compensation by fee, commission, salary, or anything else of value or with the intention of receiving or collecting such compensation, engages in or offers or attempts to engage in community management in Colorado. The term includes:

(I) The chief executive officer of a business entity that employs individuals or contracts with other business entities to perform community association management services; and

(II) Any executive of a business entity who has direct supervision or oversight of an individual who performs community association management services.

(b) "Community association manager" or "manager" does not include:

(I) A person who performs not more than one of the practices listed in paragraphs (a) to (g) of subsection (3) of this section, or any clerical, ministerial, accounting, or maintenance function not requiring substantially specialized knowledge, judgment, or managerial skill, under the direct supervision and control of a licensed community association manager or of a contractor employed by a licensed community association manager or by the common interest community's executive board;

(II) Any public official in the conduct of his or her official duties;

(III) A receiver, trustee, administrator, conservator, executor, or guardian acting under proper authorization;

(IV) A person, firm, partnership, limited liability company, or association acting personally or a corporation acting through its officers or regular salaried employees, on behalf of that person or on its own behalf as principal in acquiring or in negotiating to acquire any interest in real estate;

(V) An attorney-at-law in connection with his or her representation of clients in the practice of law;

(VI) A corporation with respect to property owned or leased by it, acting through its officers or regular salaried employees, when such acts are incidental and necessary in the ordinary course of the corporation's business activities of a non-property management nature. For the purposes of this paragraph (b), the term "officers or regular salaried employees" means persons regularly employed who derive not less than seventy-five percent of their compensation from the corporation in the form of salaries.

(5) "Director" means the director of the division.

(6) "Division" means the division of real estate in the department of regulatory agencies.

(7) "Executive board" has the meaning set forth in section 38-33.3-103 (16), C.R.S.

(8) "HOA" or "homeowners' association" means an association or unit owners' association, as defined in section 38-33.3-103 (3), C.R.S., whether organized before, on, or after July 1, 1992.

(9) "Limited liability company" has the meaning set forth in section 7-80-102 (7), C.R.S.

État du Connecticut - *General Statutes of Connecticut – Community Association Managers*

Sec. 20-450. Definitions. For the purposes of sections 20-450 to 20-462, inclusive:

(...)

(2) "Community association manager" means a person who provides association management services;

(3) "Association management services" means services provided to an association for remuneration including one or more of the following: (A) Collecting, controlling or disbursing funds of the association or having the authority to do so; (B) preparing budgets or other financial documents for the association; assisting in the conduct of or conducting association meetings; (D) advising or assisting the association in obtaining insurance; (E) coordinating or supervising the overall operations of the association; (F) advising the association on the overall operations of the association. Any person licensed in this state under any provision of the general statutes or rules of court who provides the services for which he is licensed to an association for remuneration, shall not be deemed to be providing association management services. Any director, officer or other member of an association who provides services specified in this subsection to the association of which he is a member shall not be deemed to be providing association management services;

État de l'Illinois - *Community Association Manager Licensing and Disciplinary Act. (225 ILCS 427/)*

Sec. 10. Definitions. As used in this Act:

(...)

"Community association manager" means an individual who administers for remuneration the financial, administrative, maintenance, or other duties for the community association, including the following services: (A) collecting, controlling or disbursing funds of the community association or having the authority to do so; (B) preparing budgets or other financial documents for the community association; (C) assisting in the conduct of community association meetings; (D) maintaining association records; and (E) administrating association contracts, as stated in the declaration, bylaws, proprietary lease, declaration of covenants, or other governing document of the community association. "Community association manager" does not mean support staff, including, but not limited to bookkeepers, administrative assistants, secretaries, property inspectors, or customer service representatives.

(...)

Sec. 20. Exemptions.

(a) The requirement for holding a license under this Act shall not apply to any of the following:

(1) Any director, officer, or member of a community association providing one or more of the services of a community association manager to a community association without compensation for such services to the association.

(2) Any person, corporation, partnership, or limited liability company providing one or more of the services of a community association manager to a community association of 10 units or less.

(3) A licensed attorney acting solely as an incident to the practice of law.

(4) A person acting as a receiver, trustee in bankruptcy, administrator, executor, or guardian acting under a court order or under the authority of a will or of a trust instrument.

(5) A person licensed in this State under any other Act from engaging the practice for which he or she is licensed.

Charte des compétences des administrateurs agréés

(voir pages suivantes)



CHARTRE DES COMPÉTENCES *de l'administrateur agréé*

ADMA

ORDRE DES **ADMINISTRATEURS AGRÉÉS** DU QUÉBEC

Profession administrateur agréé

AFIN DE BIEN COMPRENDRE DANS TOUTE SON EXTENSION LA PRATIQUE DE LA PROFESSION D'ADMINISTRATEUR AGRÉÉ, ET NOTAMMENT LES COMPÉTENCES REQUISES POUR L'EXERCER, ON DOIT D'EMBLÉE PRENDRE EN COMPTE SA FORMATION INITIALE.

La pratique de l'administration requiert une formation supérieure fondamentalement multidisciplinaire. En effet, une vision sociale globale du contexte actuel des affaires, de l'organisation, des ressources et du patrimoine de son client, est nécessaire afin de bien orienter sa pratique professionnelle.

Le comité de la formation des administrateurs agréés a déterminé que les programmes universitaires qui donnent droit au permis d'administrateur agréé doivent avoir des cours en management et dans plusieurs des disciplines de l'administration suivantes :

- Gouvernance et stratégie
- Gestion des finances, de la fiscalité et comptabilité
- Gestion du marketing et des communications
- Gestion des projets et des opérations
- Gestion des ressources humaines et des relations de travail
- Gestion des ressources matérielles et immobilières
- Gestion des risques
- Gestion des technologies de l'information

De plus, des cours liés à des connaissances complémentaires à l'administration, tels que notamment l'économie, la psychologie organisationnelle, la sociologie du développement et de l'organisation, le droit des affaires, la déontologie et l'éthique professionnelle sont également souhaitables.

Les diplômes donnant accès à la profession d'administrateur agréé sont indiqués à l'article 1.27 du *Règlement sur les diplômes délivrés par les établissements d'enseignement désignés qui donnent droit aux permis et aux certificats de spécialistes des ordres professionnels*, c. C-26, r.2.

Charte des compétences

LA COMPÉTENCE EST LA SOMME DES CONNAISSANCES, DES HABILITÉS ET DES ATTITUDES REQUISES POUR ACCOMPLIR UN TRAVAIL OU EXÉCUTER UNE TÂCHE.

Ce document présente l'inventaire des compétences requises pour l'exercice de la profession d'administrateur agréé. Chaque énoncé de compétence complète la phrase « l'administrateur agréé doit être capable de... » et contient un verbe d'action de manière à ce qu'il puisse être mesurable et/ou observable. Néanmoins, le niveau de maîtrise exigé en rapport avec chacune d'elles variera selon les responsabilités assumées par l'administrateur agréé et l'environnement dans lequel il exerce ses fonctions.

L'Ordre des administrateurs agréés du Québec se doit d'être à l'affût des préoccupations des Québécois afin de bien assumer son rôle de protecteur du public et d'accompagner ses membres pour favoriser les meilleures pratiques en administration. En effet, l'implication et les activités des administrateurs agréés les amènent à être au cœur des activités économiques et dans des contextes de gestion de plus en plus complexes. Les standards en administration se doivent donc d'être rehaussés.

Cette charte a été élaborée dans cette perspective. En effet, un candidat à la profession pourra utiliser cette charte dans sa préparation à l'admission. Aussi, un administrateur agréé doit être en mesure d'identifier ses forces et faiblesses et d'offrir ses services dans des domaines où il est compétent. Conséquemment, il pourra établir ses besoins en matière de développement professionnel et ainsi contribuer de manière significative aux finalités privilégiées par son client et les diverses parties prenantes.

**Connaissances
multidisciplinaires
requises**

**Compétences liées
à l'administration**

**Compétences
professionnelles**

Management

Gouvernance et stratégie

Gestion des finances, de la
fiscalité et comptabilité

Gestion du marketing
et des communications

Gestion des projets
et des opérations

Gestion des ressources
humaines et des relations
de travail

Gestion des ressources
matérielles et immobilières

Gestion des technologies
de l'information

Gestion des risques

Connaissances
complémentaires à
l'administration (économie,
droit des affaires, etc.)

1.

PLANIFIER

2.

ORGANISER /
COORDONNER

3.

DIRIGER

4.

CONTRÔLER

5.

CONSEILLER

A.

FAIRE PREUVE DE LEADERSHIP,
D'AUTONOMIE, ET FAVORISER
L'INNOVATION

B.

COMMUNIQUER AVEC
LES PARTIES PRENANTES

C.

EXERCER UNE RÉFLEXION
ÉTHIQUE

D.

RENDRE DES COMPTES ET
ÊTRE IMPUTABLE DE SES
ACTIONS

E.

RÉSoudre DES PROBLÈMES,
GÉRER ET INTÉGRER LES
CHANGEMENTS

F.

ASSURER SON
PROFESSIONNALISME



Compétences liées à l'administration

LES QUATRE PREMIÈRES COMPÉTENCES LIÉES À L'ADMINISTRATION (PLANIFIER, ORGANISER / COORDONNER, DIRIGER ET CONTRÔLER) CORRESPONDENT AUX ACTIVITÉS (FONCTIONS) DE BASE DE L'ADMINISTRATION, ENSEIGNÉES DANS TOUTES LES FACULTÉS DES SCIENCES DE L'ADMINISTRATION DES UNIVERSITÉS QUÉBÉCOISES, NATIONALES ET INTERNATIONALES.

Ces compétences sont transposées directement en lien avec les connaissances multidisciplinaires en administration dans la pratique professionnelle quotidienne de l'administrateur agréé et représentent son savoir-faire. Elles sont soit appliquées en continuité dans le processus de gestion ou exercées séparément, selon le service professionnel demandé à l'administrateur agréé ou lorsque ce dernier agit en tant qu'expert d'un domaine.

1.

PLANIFIER

Prospection au sujet de la mission, de la vision, des valeurs, de la culture, des stratégies, des enjeux, de l'environnement, des objectifs et des risques et d'établir un plan approprié tant au niveau stratégique que tactique.

- 1.1** — Effectuer une planification stratégique, en identifiant les enjeux et les risques, en posant un diagnostic et en définissant les orientations stratégiques, les objectifs et les indicateurs associés.
- 1.2** — Concevoir un plan opérationnel.
- 1.3** — Formuler une stratégie de marché et un plan marketing.
- 1.4** — Élaborer une stratégie financière et son plan associé.
- 1.5** — Établir un plan d'action.
- 1.6** — Déterminer un plan de continuité et de relève.

2.

ORGANISER / COORDONNER

Mobiliser les affaires, les ressources et le patrimoine du client à l'intérieur d'un processus (équipe, service, politique, stratégie, etc.) afin de faciliter la réalisation des objectifs.

- 2.1** — Distribuer les mandats, les projets, les rôles et les responsabilités.
- 2.2** — Mobiliser et coacher l'équipe d'encadrement, les collaborateurs et le personnel requis.
- 2.3** — Coordonner des activités et des projets.
- 2.4** — Obtenir et préserver les ressources requises.
- 2.5** — Conceptualiser des politiques, processus, programmes, stratégies, des méthodes de travail.
- 2.6** — Assurer une cohérence entre les activités.

3.

DIRIGER

Établissement des actions et des rapports et synchronisation des affaires, des ressources et du patrimoine du client afin de réaliser ses objectifs et d'optimiser les actifs et la création de valeur.

- 3.1** — Prendre des décisions de façon à donner/assurer la direction appropriée.
- 3.2** — Déléguer.
- 3.3** — Gérer et développer les actifs de façon efficiente et optimale.
- 3.4** — Susciter la participation et l'adhésion à l'égard de la vision et des objectifs à réaliser.
- 3.5** — Développer un réseau de partenaires et de collaborateurs.
- 3.6** — Gérer l'incertitude, la complexité et les situations de crise et de changement.

4.

CONTRÔLER

Assurer un bon fonctionnement et faire une rétrospection sur les résultats et les activités administratives.

- 4.1** — Définir des variables et indicateurs de mesure.
- 4.2** — Mettre en place des mécanismes de contrôle ou de suivi.
- 4.3** — Procéder à des veilles et à des évaluations stratégiques.
- 4.4** — Identifier les causes aux problématiques et déterminer les correctifs nécessaires.
- 4.5** — Gérer les données, la sécurité et le savoir.

En sus des activités de base de l'administration, l'administrateur agréé peut être amené à conseiller des clients sur l'application de ces activités ou sur la performance liée à l'application. Il s'agit de la cinquième compétence en matière d'administration.

5.

CONSEILLER

Aider à améliorer les pratiques administratives et commerciales d'un client ainsi que des performances individuelles et organisationnelles.

- 5.1** — Identifier les besoins.
- 5.2** — Définir la portée, les risques et comprendre l'environnement.
- 5.3** — Définir une approche et un cadre méthodologique.
- 5.4** — Confirmer les modalités de la mission-mandat.
- 5.5** — Réaliser et gérer la mission-mandat.
- 5.6** — Analyser les solutions possibles et élaborer des propositions.
- 5.7** — Faire des recommandations.
- 5.8** — Conclure la mission-mandat et évaluer sa performance, grâce notamment à la rétroaction.



Compétences professionnelles

AFIN DE MAÎTRISER ET D'UTILISER AU MIEUX LES COMPÉTENCES LIÉES À L'ADMINISTRATION, L'ADMINISTRATEUR AGRÉÉ DOIT S'ADAPTER CONSTAMMENT AU CONTEXTE DANS LEQUEL IL EXERCE SA PROFESSION.

Cela requiert un ensemble de compétences liées au savoir-être à titre de professionnel généraliste de la gestion et représentées dans la présente Charte des compétences comme des compétences professionnelles.

A.

FAIRE PREUVE
DE LEADERSHIP,
D'AUTONOMIE,
ET FAVORISER
L'INNOVATION

- *Travailler en équipe*
- *Être créatif*
- *Être leader*
- *Favoriser l'efficacité organisationnelle*

ON ATTEND DE L'ADMINISTRATEUR AGRÉÉ QU'IL POSSÈDE BEAUCOUP PLUS QUE DES RECETTES UTILITAIRES DONNÉES TELLES QUELLES.

Il ne peut plus opérer en vase clos, au sein d'une vision mécanique des choses. L'innovation (technologique, organisationnelle ou de commercialisation) est donc, dans le contexte global dans lequel nous vivons, plus que souhaitable, essentielle.

De plus, afin de protéger le patrimoine qu'il administre, d'en accroître la rentabilité et d'en assurer la continuité, l'administrateur agréé se doit d'être un leader, et ce, malgré la remise en cause constante des repères. Un leader est capable d'inspirer et d'influencer. Il est plus qu'un décideur. Il exerce une influence, sait transmettre une vision, une stratégie, dans la confiance.

L'administrateur agréé favorise le travail d'équipe pour améliorer l'efficacité organisationnelle, les synergies, encourager la créativité et stimuler l'autonomie.

B.

COMMUNIQUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

- *Démontrer des habiletés politiques*
- *Démontrer des habiletés interpersonnelles*
- *Persuader et négocier*

LA COMMUNICATION JOUE UN RÔLE DÉTERMINANT À TOUS LES MOMENTS DE LA PRATIQUE DE L'ADMINISTRATEUR AGRÉÉ.

Il doit réussir à transmettre un message de façon claire et convaincante et à avoir une écoute active, et ce, dans des contextes divers, auprès de différents acteurs et en utilisant des médias diversifiés. Enfin, la démocratisation de l'information et du savoir nécessite que l'administrateur agréé puisse répondre aux nouvelles attentes des parties prenantes.

Diagnostiquer les conflits interpersonnels, les gérer et établir des stratégies de résolution, motiver les équipes, négocier des partenariats gagnant-gagnant, sont des exemples démontrant la nécessité pour l'administrateur agréé de développer des habiletés interpersonnelles fortes, notamment en communication, résolution de conflits, participation des parties prenantes.

L'administrateur agréé, pour avoir un impact et une influence positive au sein de son organisation, auprès de ses clients ou de son entourage, a su aussi développer ses habiletés politiques pour assurer de bonnes relations avec d'autres partenaires publics et privés. Cette compétence permet de mieux forger des alliances, de chercher des appuis, de favoriser les échanges et d'accroître son pouvoir de persuasion et sa crédibilité.



C.

EXERCER UNE RÉFLEXION ÉTHIQUE

- Prendre en compte la responsabilité sociale et le développement durable (sur les plans social, environnemental et économique – notion de triple performance)
- Veiller au respect des encadrements légaux, réglementaires et normatifs

L'ADMINISTRATEUR AGRÉÉ SE DOIT D'ÊTRE UN « PRATICIEN RÉFLEXIF » : UN PROFESSIONNEL QUI SAIT POSER LES BONNES QUESTIONS ET OSER SORTIR DU CONFORT ENGENDRÉ PAR LE CONFORMISME AMBIANT, COMME PROFESSIONNEL ET COMME CITOYEN RESPONSABLE.

Il doit avoir conscience que l'impact de ses actions et de ses gestes ne se répercutent plus uniquement sur son client, mais sur les parties prenantes.

Aussi, il doit discerner favorablement certaines valeurs traditionnelles garantes de la survie des sociétés, et se faire le promoteur de nouvelles valeurs dans la prise de décision répondant aux défis sans précédent qui confrontent la communauté mondiale.

D.

RENDRE DES COMPTES ET ÊTRE IMPUTABLE DE SES ACTIONS

- Assurer un processus de divulgation

L'ADMINISTRATEUR AGRÉÉ S'ENGAGE À LA PRODUCTION DE RÉSULTATS ÉTABLIS EN COLLABORATION AVEC SON CLIENT PUIS EN REND COMPTE EN EXPLIQUANT LES RAISONS POUR LESQUELLES ILS ONT ÉTÉ ATTEINTS OU PAS.

Il doit également savoir rendre compte auprès des parties prenantes concernées de sa gestion et de sa performance et celle de son équipe.

E.

RÉSOLUDRE DES PROBLÈMES, GÉRER ET INTÉGRER LES CHANGEMENTS

- *Avoir un sens de l'analyse et de l'ensemble*
- *Identifier les priorités*

L'ADMINISTRATEUR AGRÉÉ DOIT, LORSQU'UN PROBLÈME SURVIENT, IDENTIFIER LA SITUATION ET SON ÉTENDUE, RÉALISER LES ANALYSES APPROPRIÉES, PUIS FAIRE APPEL À SON JUGEMENT AFIN DE RECOMMANDER UNE SOLUTION.

Il doit être capable de mettre en œuvre efficacement et de façon efficiente les changements et susciter l'adhésion des acteurs à ceux-ci.

De plus, l'administrateur agréé est sensible aux meilleurs pratiques en gestion du changement : il favorise une démarche flexible qui permet l'atteinte des objectifs de l'organisation et de la transformation, par priorité, par étape.

F.

ASSURER SON PROFESSIONNALISME

- *Offrir des services de qualité*
- *Protéger son image et celle de sa profession*
- *Demeurer compétent*

LE TITRE DE PROFESSIONNEL COMME CELUI D'ADMINISTRATEUR AGRÉÉ VIENT AVEC UNE GRANDE RESPONSABILITÉ.

Le public et le client s'attendent que l'administrateur agréé exerce sa profession avec compétence, rigueur et sérieux.

En ce sens, son comportement et ses actions doivent respecter les valeurs, les règles et les buts embrassés par la profession. De plus, il doit fièrement représenter sa profession et ce qu'elle représente.

L'administrateur agréé doit aussi s'assurer d'être à l'avant-garde dans sa pratique professionnelle en s'informant et adoptant un plan de perfectionnement.

L'Ordre des administrateurs agréés du Québec assure la protection du public et valorise la profession d'administrateur agréé en priorisant l'excellence, l'intégrité et la compétence de niveau supérieur en administration et gouvernance.

ADMA

ORDRE DES **ADMINISTRATEURS AGRÉÉS** DU QUÉBEC

CMC

Un **NIVEAU SUPÉRIEUR**
de conseil en management
QUÉBEC

910, rue Sherbrooke Ouest, Bureau 100
Montréal (Québec) H3A 1G3
Téléphone: (514) 499-0880 / 1 800 465-0880
Télécopieur: (514) 499-0892
www.adma.qc.ca

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Canada, 2014
ISBN 978-2-923427-09-9

L'Ordre tient à remercier l'ensemble des administrateurs agréés ayant participé bénévolement à l'élaboration des outils de pratique de la profession, telle la présente Charte des compétences.

© 2014 Ordre des administrateurs agréés du Québec.



Sauf indication contraire, ce document est distribué sous licence disponible à l'adresse http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr_CA