



Q&R

Questions et réponses concernant le modèle d'Entente de services de gestion de l'Agence

Qu'est-ce que le modèle d'Entente de services de gestion?

Le modèle d'Entente de services de gestion est un contrat conçu pour être utilisé par les clients ontariens de l'Agence qui engagent une société pour gérer leur propriété. L'entente établit les devoirs du gestionnaire immobilier, ses pouvoirs, les normes de rendement qu'il doit respecter et les modalités selon lesquelles il sera payé. Elle comprend des annexes qui énumèrent les principaux services de gestion immobilière et les services supplémentaires dont les coopératives d'habitation faisant l'objet d'un sauvetage financier peuvent avoir besoin. Certains formulaires de rapport utiles sont aussi inclus.

Est-ce que toutes les coopératives de l'Agence doivent utiliser cette entente?

Non. Le modèle d'entente est destiné uniquement aux coopératives des programmes fédéraux de l'Ontario qui engagent une société pour gérer leur propriété. Les clients faisant l'objet d'un sauvetage financier qui concluent un contrat avec une société de gestion et les autres coopératives qui engagent une société figurant à la liste de fournisseurs attitrés préapprouvés de l'Agence¹ utiliseront l'entente. Les coopératives

faisant l'objet d'un sauvetage financier qui ont leur propre personnel de gestion ne l'utiliseront pas. Les autres coopératives peuvent également utiliser l'entente, mais elles ne sont pas obligées.

L'entente n'est pas destinée aux coopératives municipales de l'Ontario.

En quoi ce modèle d'Entente de services de gestion est-il différent?

Auparavant, les coopératives payaient des frais fixes chaque mois à leur société de gestion. Aux termes de la présente entente, elles paient un pourcentage fixe des recettes qu'elles perçoivent chaque mois (clause 29). Dans l'entente, ces recettes sont appelées « revenu brut effectif ». Consultez la clause 1 (h) de l'entente afin d'obtenir des renseignements sur ce que comprend le revenu brut effectif.

De par le modèle d'entente, le gestionnaire immobilier s'engage à réaliser « toutes les tâches normales ou nécessaires pour un gestionnaire de coopératives d'habitation sans but lucratif » (clause 7). Cela comprend notamment les éléments énumérés à l'annexe B (Tâches principales de gestion immobilière). Le gestionnaire n'est pas obligé de travailler un nombre d'heures précis ou d'avoir des heures de bureau sur place. Cela constitue la plus grande différence entre conclure un contrat avec une société et engager un employé.

D'un autre côté, en vertu du modèle d'entente, le gestionnaire doit respecter certaines normes de rendement. Notamment, il doit fournir « les services de son organisation de gestion » et « des

¹. L'Agence a créé une liste de fournisseurs attitrés (la liste de gestionnaires préapprouvés) à travers un processus d'appel d'offres public complet. Afin de trouver un gestionnaire, tout client de l'Agence peut utiliser la liste qui est disponible en ligne sur le [site Web des clients](#). Tous nos fournisseurs attitrés doivent utiliser le modèle d'entente de l'Agence lorsqu'ils concluent un contrat avec nos clients.

employés compétents pour l'exploitation, l'administration et la gestion de la propriété ». Par exemple, le gestionnaire doit prendre des mesures « pour assurer une gestion et un entretien de haut niveau de la propriété et pour conserver une occupation complète » (clause 9).

Pour s'assurer de cela, le gestionnaire doit respecter des délais d'exécution précis (clause 10). Ceux-ci sont appelés « niveaux de service » et ils sont établis à l'annexe B-1. Par exemple, le gestionnaire doit répondre aux demandes de service des membres au plus tard le jour ouvrable suivant et présenter des états financiers mensuels au plus tard le 15^e jour du mois.

Comment le gestionnaire peut-il effectuer son travail sans avoir d'employé sur place?

L'entente suppose que le personnel expert dans les propres bureaux de la société effectuera la majorité du travail, comme la tenue de livres, la prise d'appels des membres et la réponse à leurs courriels, la rédaction de rapports au conseil ainsi que la planification de l'entretien et des remplacements d'immobilisations; toutes des tâches couvertes par les honoraires de la société de gestion. Bien sûr, certaines tâches doivent être effectuées sur place, comme l'inspection et la présentation des unités, la gestion du stationnement et la signature des accords d'occupation (et d'autres tâches énumérées à l'annexe B-2), sans oublier l'entretien et les réparations. La société de gestion embauchera du personnel afin d'effectuer ce travail.

Qu'arrive-t-il s'il y a un problème et que le personnel n'est pas là?

La société de gestion doit fournir un numéro de téléphone et une adresse courriel par lesquels le conseil et les membres peuvent la joindre durant les heures normales de bureau. Dans le cas d'une urgence à la propriété, le gestionnaire doit être joignable en tout temps, le jour et la nuit. Il doit traiter rapidement toute urgence liée à l'entretien ou au fonctionnement (clause 11).

Comment le conseil saura-t-il que la société de gestion effectue son travail?

L'entente établit les rapports réguliers que le gestionnaire doit présenter au conseil. Ceux-ci comprennent un rapport de fonctionnement mensuel (annexe B-1) et des rapports sur

l'inoccupation, le roulement et les incitatifs à la location accordés (annexes B-4, B-5 et B-6). L'annexe B-1 établit également des normes claires concernant le moment où toutes les tâches de routine doivent être effectuées (p. ex., quand les avis d'arriéré doivent être envoyés). Tout cela et la liste des tâches prévues à l'annexe B devraient rassurer le conseil que la société de gestion sait ce qu'elle doit faire. Le conseil peut aussi se servir de ces annexes pour évaluer la société de temps à autre.

Comment la société de gestion est-elle rémunérée pour son travail?

La société de gestion reçoit un pourcentage convenu du revenu brut effectif, plus la TVH (clause 29). Elle ne reçoit rien pour une unité inoccupée ou lorsqu'un membre omet d'effectuer un paiement. Lorsqu'un ménage effectue un paiement pour régler ses arriérés, cette somme est comptabilisée à titre de revenu brut effectif. Le but est de motiver le gestionnaire à maintenir une pleine occupation de la coopérative et de faire en sorte que les droits d'occupation soient payés à temps.

Est-ce que le gestionnaire reçoit seulement un pourcentage du revenu brut effectif?

La société de gestion assiste à toutes les réunions du conseil et des membres et en rédige les procès-verbaux, à moins qu'elle ne fasse elle-même l'objet d'une discussion (clause 28). Si le conseil tient plus d'une réunion par mois ou s'il y a plus de deux réunions des membres par année, la société de gestion recevra des honoraires supplémentaires modiques pour assister aux réunions supplémentaires (clause 31).

Lorsque la société de gestion fournit les services relatifs au sauvetage financier énumérés à l'annexe D, une prime est facturée (clause 30). Notez que l'approbation de l'Agence est nécessaire avant que le gestionnaire soit embauché pour ces tâches.

Qu'en est-il des frais du gestionnaire?

La société de gestion peut réclamer le remboursement de frais raisonnables comme les redevances d'utilisation des logiciels, les frais d'affranchissement, les photocopies et les frais de messagerie (clause 33). Le gestionnaire ne peut pas soumettre une réclamation pour ses frais de transport à destination et en provenance de la

propriété, mais il peut facturer les frais de trajet et de stationnement quand il est à l'extérieur de la coopérative et qu'il exerce des activités pour la coopérative (clause 32).

Quand le gestionnaire est-il payé?

La société de gestion facture ses honoraires mensuels et ses dépenses le dernier jour du mois, en utilisant le formulaire à l'annexe B-3. Le paiement est exigible lorsque la facture est reçue (clause 34). Le gestionnaire a la possibilité d'être payé au moyen de retraits préautorisés prélevés dans le compte de la coopérative (clause 36).

À la fin de l'année, au plus tard un mois après que la coopérative a déposé sa déclaration annuelle de renseignements de l'Agence, les honoraires du gestionnaire doivent être rapprochés avec la déclaration. Tout versement en moins ou en trop doit être réglé dans les 15 jours suivants (clause 35).

Qui paie le salaire du personnel sur place?

Cela dépend des tâches effectuées. Les honoraires du personnel embauché pour entretenir la propriété et exécuter les tâches énumérées à l'annexe B-2 sont payés à même le budget d'exploitation de la coopérative (clause 38). Une liste de ces tâches figure à la fin des présentes questions et réponses. Les frais liés au personnel qui effectue des tâches de gestion et d'administration qui ne sont pas expressément mentionnées à l'annexe B-2 sont compris dans les honoraires de la société de gestion, même si le travail est réalisé sur place (clause 32). La société de gestion choisit le personnel qui effectue ces deux types de tâches et supervise leur travail.

Qui est l'employeur du personnel sur place au sens de la loi?

Le gestionnaire et le conseil décideront cela au début de l'entente. Si le personnel affecté sur place est employé par la coopérative, le conseil approuvera son salaire et ses avantages sociaux après avoir consulté le gestionnaire. Si les membres du personnel travaillent pour la société de gestion, le gestionnaire déterminera leurs salaires, tout en respectant le budget de la coopérative. La décision au sujet de qui est l'employeur n'a aucune incidence sur la responsabilité quant aux coûts.

Devons-nous licencier le personnel que nous avons déjà?

Oui et non. Si vous engagez une société de gestion et que vous avez vos propres employés de gestion, vous devez mettre un terme à leurs emplois avant que la société de gestion commence son travail. (Vérifiez avec votre avocat sur la façon de le faire.)

Si vous souhaitez conserver le personnel d'entretien actuel, le nouveau gestionnaire les supervisera, mais il devra respecter les modalités de tout contrat de travail déjà en place. La société de gestion aura besoin de votre approbation avant de congédier des membres de ce personnel ou de leur attribuer moins de tâches (clause 40).

Est-ce que la société de gestion peut embaucher n'importe qui?

Pas vraiment. Le gestionnaire doit embaucher un personnel compétent et qui offre un travail de haut niveau (clause 9). Il ne peut pas embaucher un résident de la coopération lorsque les règlements de la coopérative interdisent aux résidents de travailler pour la coopérative (clause 38).

Le gestionnaire ne peut embaucher du personnel affecté sur place à un coût qui dépassera ce poste budgétaire dans le budget approuvé de la coopérative. Cependant, la coopérative doit prévoir dans son budget un montant suffisant pour le personnel affecté sur place (clause 38).

Si nous concluons un contrat avec une société de gestion, est-ce que nous devons avoir un bureau sur place?

Si votre coopérative possède un bureau sur place ou peut en fournir un au gestionnaire, vous êtes tenus de lui fournir (clause 37). Le gestionnaire peut utiliser le bureau uniquement pour la prestation des services prévus par cette entente. Cela signifie qu'il ne peut pas gérer d'autres propriétés à partir de votre bureau.

Quelle est la durée de l'Entente de services de gestion?

L'entente est valide pour deux ans. Elle est prolongée automatiquement pour une troisième année, à moins que la coopérative ne remette à la société de gestion un préavis écrit de 60 jours qui indique qu'elle ne souhaite pas renouveler l'entente. (La société de gestion ne bénéficie

pas du même droit.) Si la coopérative souhaite conserver les services du gestionnaire au-delà de trois ans et que le gestionnaire est d'accord, ceux-ci doivent conclure une nouvelle entente. S'ils ne le font pas et que le gestionnaire continue sa prestation de services, les modalités de l'ancienne entente continueront de s'appliquer, mais les parties pourront résilier l'entente par un préavis écrit de 60 jours (clauses 3 à 5).

Qu'arrive-t-il si nous ne sommes pas satisfaits des services de la société de gestion? Pouvons-nous résilier l'entente plus tôt?

Uniquement si le gestionnaire a violé l'entente. (Le gestionnaire peut aussi résilier l'entente de façon anticipée si la coopérative ne respecte pas ses obligations.) Cependant, les parties doivent fournir un préavis écrit de 30 jours pour une résiliation en cas de manquement, en indiquant les motifs de la résiliation. Si la partie qui reçoit l'avis corrige le problème dans les 30 jours, la résiliation est annulée (clause 53).

Dans un nombre limité de situations, la coopérative peut résilier l'entente sans préavis; par exemple, dans le cas de négligence grave ou de fraude de la part du gestionnaire ou de son personnel, si un incendie a détruit la plupart des bâtiments ou si le gestionnaire cesse de détenir une partie des assurances requises en vertu de cette entente (clause 54).

Quelles sont les obligations de notre coopérative en vertu de cette entente?

Outre payer rapidement les frais de gestion et les dépenses, la coopérative doit collaborer avec la société de gestion afin que cette dernière puisse effectuer son travail. Par exemple, votre coopérative doit s'assurer que son processus d'approbation des membres est efficace et qu'il ne constitue pas un obstacle pour le gestionnaire lorsqu'il essaie de combler les unités vacantes (clause 24). La société doit pouvoir accéder à toutes les parties de la propriété de la coopérative, sauf aux unités. Son personnel peut entrer dans les unités après avoir remis le préavis énoncé dans les règlements de la coopérative (clause 26). Le gestionnaire doit avoir accès à tous les livres, documents, renseignements d'entreprise, clés, mots de passe et équipements (clause 27).

Quels pouvoirs cette entente confère-t-elle au gestionnaire?

Les clauses 19 à 23 les définissent. Le gestionnaire a un accès en lecture seulement au compte bancaire ou au compte de la coopérative de crédit de la coopérative, mais n'a pas le pouvoir de signer des chèques. Il peut effectuer des achats et attribuer des contrats au nom de la coopérative, mais il doit obtenir des prix concurrentiels et respecter les politiques ou les règlements de la coopérative en matière de dépense. À moins d'une préautorisation du conseil, son pouvoir de dépenser est limité à 3 500 \$, plus la TVH, pour une dépense unique ou une série de dépenses reliées. Il ne peut pas dépasser le montant du poste budgétaire annuel pour une catégorie de dépenses. La décision d'approuver une dépense supérieure à la limite de dépense ou à un poste budgétaire doit être prise par une résolution du conseil adoptée lors d'une réunion dûment convoquée.

Cependant, en cas d'urgence, la société de gestion peut dépenser ce qui est nécessaire pour préserver la propriété, protéger les résidents et maintenir les services essentiels en place. Une approbation préalable n'est pas nécessaire, mais le gestionnaire doit faire rapport des dépenses d'urgence au conseil le plus tôt possible (clause 22).

Qu'en est-il des assurances?

La société de gestion doit obtenir diverses formes d'assurance et les conserver. Celles-ci comprennent une assurance contre les détournements, qui protège contre toute malhonnêteté de la part du personnel de la société, une assurance responsabilité civile, une assurance erreurs et omissions et une protection de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) pour tous les membres du personnel affecté à la propriété (clauses 42 à 51). Pour plus de renseignements concernant les règles sur la protection de la CSPAAT, veuillez consulter le [bulletin électronique de l'Agence de février 2013](#). Les employés de la société de gestion et toute personne embauchée directement par la coopérative ont besoin de la protection de la CSPAAT.

Y a-t-il autre chose?

Outre le fait d'interdire les conflits d'intérêts non déclarés et non corrigés réels ou apparents (clause 13), l'entente stipule que le gestionnaire et son personnel garderont des distances appropriées sur le plan professionnel dans l'exécution de leur travail (clause 17). Cette disposition et d'autres dispositions demandent au gestionnaire d'être impartial et cohérent dans le traitement de chacun des résidents et l'empêchent de favoriser tout groupe au sein de

la coopérative. Le gestionnaire doit également éviter de traiter avec des entreprises avec qui il a un lien de dépendance lorsqu'il effectue des achats ou signe des contrats, ou d'encourager la coopérative en ce sens (clause 14).

Si vous avez d'autres questions au sujet du modèle d'Entente de services de gestion de l'Agence, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de relations.

Dernière mise à jour : septembre 2014