



Gestionnaire de copropriétés



Préambule

Agissant en véritable chef d'orchestre de la copropriété qui lui est confiée, le rôle du gestionnaire n'est pourtant pas toujours clair et ses responsabilités peuvent parfois être confondues avec celles d'autres professionnels du secteur de l'immobilier. Choisi par le conseil d'administration de la copropriété, le gestionnaire prévoit, contrôle et agit à titre de conseiller et met en application les décisions prises par le CA. Ses compétences se situent à plusieurs niveaux, administratif, juridique, financier et technique, et il doit notamment faire preuve d'un savoir-être hors-pair afin de parer à toute situation.

En raison des budgets et fonds qu'il peut être amené à gérer, de la complexité que présente la gestion de certaines copropriétés, mais également du fait qu'il n'est imputable auprès d'aucun organisme de régulation et de contrôle, le gestionnaire de copropriété peut parfois représenter un risque pour le public.

La finalité de ce document est de pouvoir servir de support pour clarifier le rôle et les responsabilités de ce gestionnaire, mettre de l'avant les fonctions clés de son métier, les compétences qui lui faut savoir manier ainsi que les formations pouvant être pertinentes. Comptant parmi ses membres plusieurs gestionnaires de copropriété, et désireux d'en faire une activité à acte réservé depuis 2010, l'Ordre des Adm.A. souhaite actualiser la réflexion portant sur la nécessité d'inclure la gestion des copropriétés parmi les activités professionnelles soumises au contrôle d'un ordre professionnel.

Ce profil de compétences pourra être présenté aux instances gouvernementales pertinentes pour appuyer les démarches et travaux pertinents concernant l'obtention d'un acte réservé, mais sera également diffusé à des gestionnaires non-membres ainsi qu'au grand public de manière plus large, afin d'informer sur la nécessité de choisir de manière éclairée un gestionnaire de copropriété qualifié et correspondant aux compétences énumérées dans ce document. L'Ordre des Adm.A. souhaite s'engager auprès de ces professionnels en leur apportant soutien et visibilité.

Méthodologie

Pour réaliser ce travail, nous avons consulté un groupe de gestionnaires de copropriétés réputés pour leur expérience et leur expertise. Nous nous sommes également référés à plusieurs documents parus au cours des derniers mois ayant pour objet la gestion de copropriétés (voir la rubrique *Documents de référence consultés* à la fin du présent document).



Comité de travail

Experts

- Élise Beauchesne, Adm.A., présidente-directrice générale, SolutionCondo inc.
- Guillaume Bernier, président-directeur général, Ellix Gestion Condo inc.
- Guillaume Leblond, Adm.A., vice-président, Finance & administration, Gestion immobilière Lafrance & Mathieu inc.
- Laurie Murphy, Adm.A., cofondatrice et gestionnaire, Gestion immobilière Griffin
- Nancy Ouellette, Adm.A., présidente, Groupe Ultimmo
- Lynda Rahill, Adm.A., gestionnaire de copropriété, Gestior inc.
- Jan Towarnicki, Adm.A., retraité, ancien directeur général, Autogestion Verrières I-II-III-IV-V

Animation et direction

- Morgane Macé, Adm.A., chargée de projet
- Pierre Morin, CRHA, Pierre Morin, Formation inc., consultant et facilitateur



Composantes du profil des compétences requises d'un gestionnaire de copropriétés

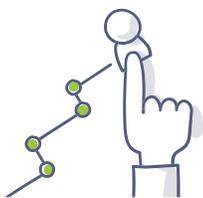
Ce profil est constitué de quatre éléments :

- 1 Un aperçu des principaux ENJEUX ou DÉFIS des gestionnaires de copropriétés;
- 2 Les compétences PROFESSIONNELLES recherchées, lesquelles sont décrites en termes de TÂCHES;
- 3 Les compétences TRANSVERSALES, en l'occurrence les savoir-faire et les savoir-être auxquels un gestionnaire de copropriétés doit faire appel pour exercer adéquatement sa fonction;
- 4 Une exigence minimale au regard de la SCOLARITÉ.

Il s'agit d'un **cadre de référence**. À ce titre, un tel document peut, par exemple, servir de guide pour préparer un affichage, pour orienter la recherche de candidats et pour procéder à leur évaluation; cela dit, on sera toujours bien avisé de **s'appuyer aussi sur son bon jugement** et de **faire confiance à son intuition** même si celle-ci doit nous entraîner parfois hors des sentiers battus...

1 Principaux défis ou enjeux

Les principaux DÉFIS ou ENJEUX des GESTIONNAIRES DE COPROPRIÉTÉS présentement et au cours des prochaines années



- La configuration, l'articulation et la compréhension des rôles et responsabilités de chacun (copropriétaires, conseil d'administration, gestionnaire, fournisseurs et autres professionnels);
- Les nombreux changements que les gestionnaires de copropriétés seront appelés à piloter;
- Un défi de conformité relevant de la multiplicité et de la diversité des dispositions issues des réformes législatives;
- Des défis liés à la gestion des ressources humaines : recruter des ressources compétentes dans un contexte de pénurie (gestionnaires, administrateurs, fournisseurs, etc.) et gérer les problématiques liées au climat de travail et au harcèlement;
- La gestion financière des intrants (notamment dans le cadre des nouveaux complexes immobiliers);
- L'augmentation des coûts d'exploitation pouvant causer des frictions parmi les copropriétaires;
- La multiplicité et la complexité d'utilisation des technologies auxquelles ont désormais recours les immeubles à copropriétés;
- Le vieillissement du parc immobilier;
- Les défis liés au vieillissement des copropriétaires (notamment le maintien à domicile);
- Les locations à court terme;
- Un enjeu de compétitivité face aux autres facettes de l'immobilier (commercial et locatif);
- Un enjeu d'uniformisation des pratiques de gestion des immeubles à copropriétés (ex. : mêmes services au même prix par porte, besoin de normes professionnelles, etc.).

Globalement en ce qui concerne la fonction de gestionnaire de copropriétés

- L'importance de professionnaliser et de reconnaître la valeur de cette fonction;
- Le positionnement de l'Ordre des administrateurs agréés à l'égard de la fonction de gestionnaire de copropriétés est absolument essentiel et peut constituer un facteur d'attractivité.



La défense des intérêts des copropriétaires est la priorité du gestionnaire et, afin de procéder de manière optimale, il doit pouvoir faire preuve de compétences professionnelles relevant de l'administratif, du juridique, du financier et du technique.

Il est cependant primordial de souligner que cette fonction requiert également des compétences transversales essentielles, le gestionnaire étant soumis à des situations complexes impliquant de l'humain, où il doit pouvoir faire preuve d'une rigueur et d'une organisation optimale.



2 Compétences professionnelles

Le gestionnaire de copropriétés doit être capable de (d') ...



A ASSUMER LES TÂCHES ADMINISTRATIVES AFFÉRENTES À SA FONCTION

- Assurer le respect de la déclaration de copropriété et des autres encadrements législatifs et réglementaires
- Exercer son devoir de conseil auprès du CA pour permettre la prise de décision dans l'intérêt collectif de la copropriété
- Préparer les réunions des conseils d'administration
- Préparer les assemblées générales des copropriétaires
- Rédiger les procès-verbaux des réunions des conseils d'administration, des assemblées générales, et les autres communications formelles
- Transmettre les communications officielles dans les délais prescrits
- Gérer le dossier d'assurance de l'immeuble (renouvellement, réclamations, etc.)
- Tenir les registres du syndicat, tel que décrit par la loi
- Produire les déclarations requises par les instances gouvernementales (fédéral, provincial, municipal) en respectant les actes réservés aux avocats et aux notaires

B ASSURER L'EXPLOITATION DU BÂTIMENT

- Assurer la mise en œuvre des décisions licites prises par le conseil d'administration et par les assemblées générales
- Émettre les mémos nécessaires au fonctionnement de la copropriété
- Traiter les requêtes des conseils d'administration, des notaires, des courtiers immobiliers ou de tout autre professionnel ainsi que des propriétaires (renseignements, transmission de documents, etc.)
- Placer des appels de services
- Réaliser le processus d'appel d'offres pour les travaux mineurs et les contrats de services
- Collaborer au processus d'appel d'offres pour les travaux majeurs
- Gérer les contrats d'entretien et le carnet d'entretien
- Assurer la coordination des travaux majeurs et des travaux d'entretien courants
- Recommander les inspections et travaux d'entretien du bâtiment requis en vertu de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), des normes de sécurité-incendie, du carnet d'entretien et de l'étude du fonds de prévoyance
- Mettre en place des processus pour faire face à des situations d'urgence
- Assurer la gestion des sinistres
- Gérer le processus de réception d'un immeuble neuf (plan de garantie, déficiences, etc.)

C ASSURER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES SOUS-TRAITANTS

- Participer à l'embauche des employés
- Superviser les employés
- Gérer l'application des contrats de service avec les sous-traitants
- Assurer le respect des normes du travail et des autres obligations

D ASSURER LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES DU SYNDICAT DE COPROPRIÉTÉ

- Établir le budget relatif à l'immeuble ou au complexe immobilier
- Préparer une analyse d'avancement budgétaire
- Contrôler les liquidités entre les différents fonds
- Recommander des mécanismes pour que les surplus de liquidité génèrent des intérêts
- Expliquer les documents financiers
- Collaborer à la préparation des états financiers
- Assurer le paiement des salaires des employés du syndicat et le paiement des sous-traitants
- S'assurer de la conformité des factures avec les travaux réalisés
- Effectuer le recouvrement des arrérages des charges communes et autres frais

3 Compétences transversales

Dans l'exercice de ses fonctions, le gestionnaire doit faire appel à un ensemble de compétences dites transversales. En l'occurrence, il doit...

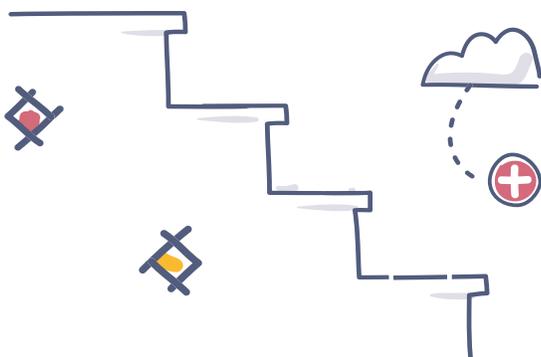


E DÉMONTRER DES COMPÉTENCES RELATIONNELLES ET DE COMMUNICATION

- Pratiquer l'écoute active
- Démontrer des habiletés interpersonnelles
- Faire preuve de clarté dans ses communications écrites et verbales
- Vulgariser
- Faire preuve de tact et de diplomatie
- Faire preuve de leadership
- Travailler en équipe

F DÉMONTRER DES COMPÉTENCES PERSONNELLES

- Faire preuve d'intégrité professionnelle et de transparence
- Démontrer un sens des responsabilités
- Démontrer un sens des priorités
- Démontrer une capacité d'analyse
- Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail
- Résoudre des problèmes
- Faire preuve de jugement et de cohérence
- Faire preuve de débrouillardise
- Faire preuve d'autonomie
- Démontrer de l'initiative
- Faire preuve d'adaptabilité et de flexibilité
- Assurer une gestion de soi
- Faire preuve de patience
- Gérer son stress
- Faire preuve d'un sens de l'organisation



4 Niveau de scolarité requis

Actuellement, un gestionnaire de copropriété peut exercer en faisant le choix d'être formé ou non.

Il est cependant important de souligner qu'un certain niveau de scolarité peut apporter des connaissances non négligeables compte tenu des responsabilités liées à ce rôle. Ainsi il est fortement recommandé d'être titulaire d'un **diplôme universitaire en gestion ou en administration** (ou une équivalence professionnelle en années d'expérience), complété par des connaissances du secteur de l'immobilier.

Formations complémentaires :

- Certificat de perfectionnement professionnel en gestion immobilière résidentielle et des copropriétés – Université McGill
- Certification sur la gestion immobilière d'une copropriété – ESG UQAM





Documents de référence consultés

- Ordre des Adm.A. *Questionnaire d'autoévaluation et d'évaluation des pratiques d'un gestionnaire de copropriétés*. 2017
- Ordre des Adm.A. *Mémoire relatif à la gestion de la copropriété divisée au Québec*. 2010
- Complexe immobilier Rive Droite. *Gestionnaire des copropriétés : description de fonction*. 2018
- Yves Joli-Cœur, avocat ; Richard LeCouffe, avocat. *Gestionnaire de copropriété ou gérant ? Deux entités à la fois semblables et différentes*. 2019
- Yves Papineau. *Gestionnaire de condo : tout ce qu'il faut savoir*. 2018
- Office ontarien de règlementation de la gestion de condominiums. *Rapport sur le profil de compétences des gestionnaires de condominiums en Ontario*. 2019
- Condolegal.com

2024-OAAQ-Tous droits réservés.
Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Canada, 2024
ISBN 978-2-923427-24-9

