



L'AGENCE  
DES COOPÉRATIVES  
D'HABITATION

THE AGENCY  
FOR CO-OPERATIVE  
HOUSING

# Questions et réponses

## 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 rédigé par l'Agence à l'usage des coopératives d'habitation lorsqu'elles 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 de paiement. Elle comprend des annexes qui énumèrent les principaux services de gestion immobilière, les services supplémentaires dont les coopératives d'habitation faisant l'objet d'un sauvetage financier peuvent avoir besoin et les services supplémentaires aux membres dont les coopératives ne faisant pas l'objet d'un sauvetage financier pourraient souhaiter faire l'acquisition. Certains formulaires de rapport utiles sont aussi inclus. L'Agence dispose également d'un formulaire à l'usage des conseils quand ils évaluent les services de leur gestionnaire.

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

Les clients faisant l'objet d'un sauvetage financier qui concluent un contrat avec une société de gestion utiliseront l'entente. Les autres coopératives peuvent également l'utiliser, mais elles ne sont pas obligées.

Le modèle d'entente est destiné uniquement aux coopératives des programmes fédéraux qui engagent une société pour gérer leur propriété. L'entente n'est destinée ni aux coopératives qui embauchent leurs propres employés, ni aux coopératives en Ontario qui font l'objet d'une surveillance municipale.

### Qu'est-ce que le gestionnaire est tenu de réaliser?

Selon le modèle d'entente, le gestionnaire immobilier est tenu de réaliser « toutes les tâches normales ou

---

nécessaires pour un gestionnaire de coopérative d'habitation sans but lucratif comme la Coopérative » (clause 6). Cela comprend notamment les éléments énumérés à l'annexe B : Tâches principales de gestion immobilière. Le gestionnaire doit travailler le nombre d'heures nécessaires afin que toutes les tâches soient effectuées. Les honoraires ne varient pas en fonction du nombre d'heures travaillées. Cela constitue la plus grande différence entre conclure un contrat avec une société et embaucher un employé.

En vertu du modèle d'entente, le gestionnaire doit respecter certaines normes de rendement. Notamment, il doit assurer « les services avec loyauté, diligence, efficacité et honnêteté, au meilleur de ses compétences et de son jugement ». Par exemple, le gestionnaire doit prendre « toutes les mesures raisonnables pour assurer une gestion et un entretien de haut niveau de la propriété et pour conserver une occupation complète » (clause 11).

En accomplissant son travail selon les normes les plus élevées, le gestionnaire doit respecter des délais d'exécution fixes pour une liste de tâches précises (clause 12). Ceux-ci sont appelés « niveaux de service » et ils sont établis à l'annexe B-1. Par exemple, le gestionnaire doit accuser réception des demandes de service des membres au plus tard le jour ouvrable suivant et doit présenter des états financiers mensuels au plus tard le 15<sup>e</sup> jour du mois.

## Le gestionnaire aurait-il un horaire fixe sur place?

Le personnel qui s'occupe des services administratifs de la société peut effectuer 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. Bien sûr, certaines tâches doivent être effectuées sur place, comme les réunions avec les membres et le conseil, l'inspection et la présentation des unités, la gestion du stationnement et la signature des accords d'occupation. Le gestionnaire devra se déplacer sur les

lieux aussi souvent qu'il le faudra pour réaliser ces tâches.

L'entente exige que le gestionnaire rende un membre de son personnel disponible pour rencontrer les membres sur place au besoin (clause 13). Le gestionnaire convient avec le conseil de fixer une plage horaire et un nombre d'heures pour chaque semaine, moments où le gestionnaire devra veiller à ce qu'une personne soit sur place pour respecter cette exigence; il ne peut imposer de frais supplémentaires pour ce service (clause 13).

## 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 au moyen desquels 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 et disposé à traiter rapidement toute urgence liée à l'entretien ou au fonctionnement (clause 13).

## 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 des rapports sur l'inoccupation, le roulement des logements, les arriérés 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 un avis doit être envoyé à un membre n'ayant pas fait son paiement. Tout cela et la liste des tâches à l'annexe B devraient rassurer le conseil que la société de gestion sait ce qu'elle doit faire.



---

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

La coopérative paie à la société de gestion un pourcentage fixe des recettes perçues tous les mois, plus les taxes (annexe A, clause 4). Dans l'entente, ces recettes sont appelées « revenu brut effectif ». Consultez la clause 1(i) de l'entente pour en savoir plus sur ce que comprend le revenu brut effectif. Le gestionnaire 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 30). 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 37).

Si un ménage doit être expulsé, le conseil peut choisir d'embaucher le gestionnaire afin de fournir des services parajuridiques par l'intermédiaire d'une société affiliée. Le gestionnaire recevrait des honoraires supplémentaires dans ce cas (clause 35).

Une coopérative peut également choisir d'embaucher le gestionnaire pour fournir des services supplémentaires aux membres moyennant des honoraires supplémentaires. Cependant, cette option n'est pas disponible pour un client de l'Agence faisant l'objet d'un sauvetage financier. Ces services supplémentaires comportent divers types de soutien

pour les membres et les résidents, ainsi qu'une assistance pour organiser la participation des membres (annexe E).

Lorsque la société de gestion fournit les services relatifs au sauvetage financier énumérés à l'annexe D, une prime est facturée (clause 34). 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 39). 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 se déplace en ville pour exercer des activités liées à la coopérative (clause 38).

## Quand le gestionnaire est-il payé?

Au début de cette entente et à la fin de l'exercice financier de la coopérative, la société de gestion fournit l'estimation de ses honoraires mensuels, en utilisant le formulaire à l'annexe B-2. L'estimation est fondée sur le budget d'exploitation de la coopérative. Au dernier jour du mois, le gestionnaire présentera une facture comprenant cette estimation et les dépenses acceptables. Le paiement est exigible lorsque la facture est reçue (clause 40). Le gestionnaire peut choisir d'être payé au moyen de retraits préautorisés prélevés dans le compte de la coopérative (clause 42).

Tous les trois mois, la société de gestion comparera ce qui a été facturé aux résultats de la coopérative, à l'aide du formulaire de l'annexe B-3. Si une différence est décelée, le gestionnaire sera tenu de présenter une facture ou de rembourser la coopérative.

Au plus tard un mois après que la coopérative a déposé sa déclaration annuelle de renseignements (DAR)



---

auprès de l'Agence, le gestionnaire fera le rapprochement entre ses frais et la DAR. Tout versement en moins ou en trop doit être réglé dans les 15 jours suivants (clause 41).

## Qui paie le salaire du personnel sur place?

Cela dépend des tâches effectuées. Les honoraires du personnel embauché par le gestionnaire pour entretenir la propriété sont payés à même le budget d'exploitation de la coopérative (clause 44).

Les frais liés à tous les membres du personnel qui effectuent des tâches de gestion ou d'administration sont compris dans les honoraires de la société de gestion, et ce, que le travail soit réalisé sur place ou non (clause 38). La société de gestion choisit le personnel qui effectue ces deux types de tâches et supervise son 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, selon la recommandation du gestionnaire. Si les membres du personnel travaillent pour la société de gestion, le gestionnaire déterminera leur salaire, tout en respectant le budget de la coopérative. Cette décision au sujet de qui est l'employeur officiel n'a aucune incidence sur la responsabilité quant aux coûts.

## Devons-nous licencier le personnel que nous avons déjà?

Oui et non. Si vous avez choisi de retenir les services d'une société de gestion et que vous avez déjà vos propres employés de gestion, vous devez mettre un terme à leur emploi avant que la société de gestion ne commence son travail. Vérifiez auprès de votre avocat pour connaître la façon de procéder.

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 l'approbation officielle du conseil avant de congédier des membres de ce personnel, de réduire leurs heures de travail ou de leur attribuer moins de tâches (clause 46).

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

Pas vraiment. Le gestionnaire doit embaucher un personnel compétent qui effectue un travail de qualité (clause 6). 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 44).

Le gestionnaire ne peut dépasser le budget approuvé de la coopérative pour le personnel d'entretien. De son côté, la coopérative doit prévoir dans son budget un montant suffisant pour le personnel d'entretien (clause 44).

## Notre coopérative n'a jamais possédé de bureau. Si nous concluons un contrat avec une société de gestion, cela poserait-il un problème?

Comme nous l'avons mentionné, certaines activités ont généralement lieu sur place, mais si votre coopérative ne possède pas de bureau, il n'est pas nécessaire d'en louer un pour votre gestionnaire. Toutefois, si votre coopérative possède un bureau sur place ou peut en mettre un à la disposition du gestionnaire, vous devez lui fournir ce bureau et l'équiper entièrement à des fins professionnelles (clause 43).



---

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

L'entente est valide pour la période établie à l'annexe A. Si la coopérative souhaite conserver les services du gestionnaire plus longtemps 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, la nomination se poursuivra sur une base mensuelle. Toutes les autres modalités de l'ancienne entente continueront de s'appliquer. L'une ou l'autre des parties pourra mettre fin à l'arrangement mensuel par un préavis écrit de 30 jours (clauses 3 et 4).

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

Vous pouvez résilier l'entente dans certaines situations, et il en va de même pour le gestionnaire.

Le gestionnaire peut résilier l'entente par un préavis écrit de 15 jours si les factures qu'il émet à la coopérative sont impayées [clause 56 (a)].

Chacune des parties peut mettre fin à l'entente si l'autre partie n'a pas respecté ses obligations. La partie désirant mettre fin à l'entente doit fournir un préavis écrit de 30 jours pour une résiliation, en indiquant le manquement donnant lieu à la résiliation. Si la partie qui reçoit l'avis corrige le problème dans les 30 jours, la résiliation est annulée [clause 56 (b)].

Au plus tôt 18 mois après le début du mandat de votre gestionnaire, la coopérative ou le gestionnaire peut résilier l'entente sans indiquer la raison, mais doit fournir un préavis écrit de 60 jours.

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 ne détient plus toutes les assurances requises en vertu de l'entente (clause 58).

## Quelles sont les obligations de notre coopérative en vertu de l'entente?

En plus de payer rapidement les frais et les dépenses du gestionnaire, la coopérative doit collaborer avec la société de gestion afin que cette dernière puisse effectuer son travail. Par exemple, la 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 logements vacants [clause 26 (d)]. Le gestionnaire doit pouvoir accéder à toutes les parties de la propriété de la coopérative, sauf les unités. Son personnel peut entrer dans les unités en cas d'urgence ou après avoir remis le préavis énoncé dans les règlements de la coopérative (clause 28). Le gestionnaire doit avoir accès à tous les livres, documents, renseignements d'entreprise, clés, mots de passe et équipements de la coopérative (clause 29).

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

Les clauses 21 à 25 définissent les pouvoirs du gestionnaire. Le gestionnaire a un accès en lecture seule au compte bancaire ou au compte de crédit de la coopérative, mais n'est pas autorisé à 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 dépenses. À moins d'une préautorisation du conseil, son pouvoir de dépenser est limité à 5 000 \$, plus les taxes, pour une dépense unique ou une série de dépenses liées, comme la réparation et le réaménagement d'une unité. Une dépense supérieure à cette limite doit être prise par une résolution du conseil adoptée d'avance lors d'une réunion dûment convoquée.



---

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 24).

## Qu'en est-il des assurances?

La société de gestion doit s'assurer que la coopérative possède une assurance contre les détournements, une assurance des biens, une assurance responsabilité civile générale, une assurance des administrateurs et dirigeants et une assurance sur le revenu de location (clause 51).

Le gestionnaire doit également maintenir ses assurances à un degré approprié de couverture, y compris une assurance responsabilité civile générale, une assurance erreurs et omissions, et une assurance contre les détournements qui protégera la coopérative en cas de pertes dues à la malhonnêteté de la part du personnel de la société (clause 53).

En outre, le gestionnaire fera en sorte que tous les employés directs de la coopérative soient couverts par une assurance provinciale contre les accidents de travail. Si la loi l'exige, le gestionnaire obtiendra une couverture pour ses propres employés (clause 52). S'il choisit de ne pas assurer un de ses propres employés, pour lequel la couverture est facultative, toute réclamation découlant de ce choix relèvera du gestionnaire.

La société de gestion est pleinement responsable de l'honnêteté du personnel du gestionnaire travaillant à la coopérative et pour toute perte découlant de la négligence, de l'omission ou de la transgression perpétrées par le gestionnaire ou le personnel qu'il supervise. Ceci s'applique même si l'assurance du gestionnaire ne couvre pas la perte (clauses 48 et 49). Le gestionnaire doit intervenir rapidement pour gérer et limiter les dommages causés par les incidents susceptibles de donner lieu à des réclamations. Il doit

aviser les assureurs dès qu'un incident se produit, présenter une demande d'indemnisation et rassembler toute preuve pouvant expliquer ce qui a causé l'incident (clause 54).

## Y a-t-il autre chose?

L'entente stipule que le gestionnaire et son personnel doivent garder des distances appropriées sur le plan professionnel dans l'exécution de leur travail et éviter de favoriser tout groupe au sein de la coopérative (clause 19). Le gestionnaire ne peut pas faire preuve de favoritisme au sein des différentes propriétés qu'il gère (clause 17). Le gestionnaire doit également maintenir des relations indépendantes avec tous les fournisseurs de la coopérative (clause 16) et doit signaler et corriger toute situation de conflit d'intérêts réel ou apparent dans laquelle son personnel ou lui-même pourrait se trouver (clause 15).

Le gestionnaire s'engage à respecter la confidentialité des documents de la coopérative et à protéger les renseignements personnels des résidents et des employés de la coopérative, comme l'exige la loi ainsi que les politiques de la coopérative. Dans l'éventualité où il prend connaissance du non-respect des exigences en matière de protection de la vie privée, le gestionnaire en avisera rapidement le conseil par écrit (clause 19).

Le gestionnaire doit mettre en place et respecter un système efficace de contrôle financier interne (clause 32).

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 de l'Agence ou avec [l'Agence](#).



**DERNIÈRE MISE À JOUR AOÛT 2023**

