



Condominium
Authority of
Ontario

Office ontarien du secteur des condominiums – Mise à jour

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE – 25 SEPTEMBRE 2018

Le 25 septembre 2018, l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) a tenu son assemblée générale annuelle (AGA). Voici les remarques de Robin Dafoe, directrice générale et registratrice, concernant la première année d'activités de l'OOSC.

JALONS DE LA PREMIÈRE ANNÉE



Le 1^{er} septembre 2017, l'OOSC a été désigné en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* pour promouvoir la protection des consommateurs et soutenir les communautés condominiales partout en Ontario. La mission de l'OOSC consiste à fournir des services entièrement en ligne qui répondent à son mandat d'une manière rentable et accessible et qui favorisent la protection des consommateurs grâce aux renseignements et services suivants :

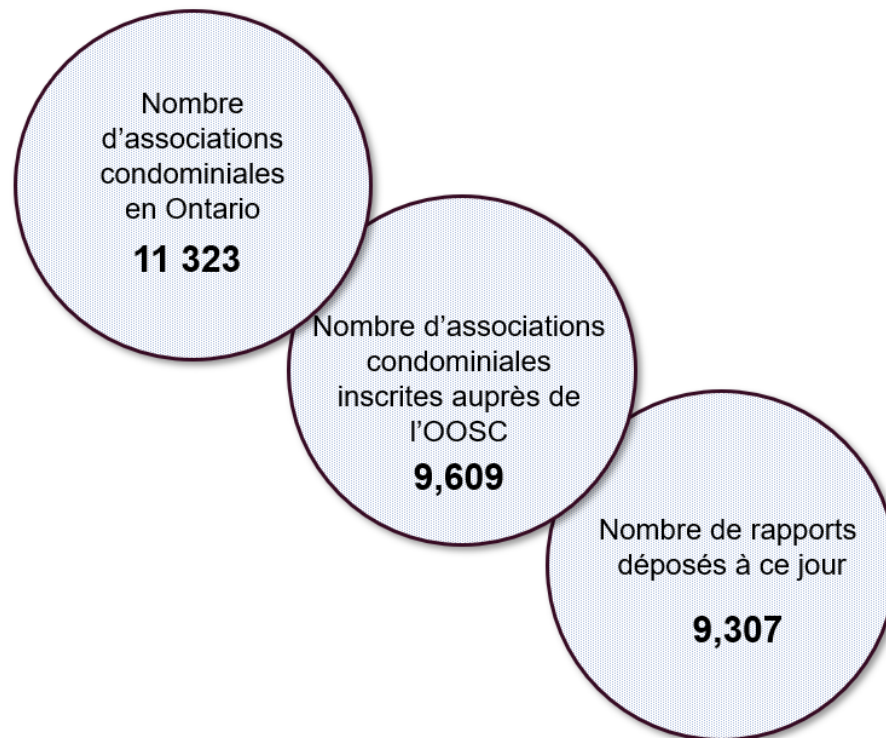
- créer un site Web convivial comprenant des renseignements et outils qui expliquent les modifications apportées à la *Loi de 1998 sur les condominiums* et les droits et responsabilités généraux énoncés dans la législation;
- enregistrer les sociétés condominiales pour la première fois;
- lancer la nouvelle formation obligatoire pour tous les administrateurs de condominiums élus ou nommés à compter du 1^{er} novembre 2017;
- mettre au point des étapes guidées destinées aux intervenants dans les communautés condominiales dans le but de les aider à résoudre les problèmes courants en condominium de manière indépendante;
- lancer le premier système de règlement des différends entièrement en ligne du Canada, le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), créé pour contribuer à la résolution des différends de manière pratique et rentable;
- lancer le système de dépôt de rapports des associations condominiales afin de recueillir des renseignements clés sur les associations condominiales;
- créer un système de registre public pour publier les renseignements recueillis dans les rapports d'associations condominiales;
- mettre en œuvre un système d'avis de changement pour permettre aux associations condominiales de respecter leur obligation légale de mettre à jour les renseignements déclarés dans un rapport.

Le Service à la clientèle, qui permet de répondre aux demandes de renseignements par téléphone au premier niveau, et les équipes de l'information et de coordination du

Tribunal, qui offrent un soutien pour les demandes de renseignements plus complexes à propos des droits et des obligations des intervenants, constituent le fondement de cet écosystème de services en ligne.

L'OOSC est fier de ces réalisations et reste déterminé à obtenir la rétroaction des intervenants afin de continuer à améliorer et à concevoir ces services en ligne initiaux et de mieux faire connaître son rôle en tant que principale source d'information, d'outils et d'étapes guidées d'autoassistance.

L'OOSC EN CHIFFRES (du 1^{er} septembre 2017 au 19 septembre 2018)



Le secteur des condominiums de l'Ontario compte actuellement un total de 11 323 associations condominiales, et ce nombre augmente chaque jour. Depuis le lancement :

- 9 609 (85 %) associations condominiales se sont enregistrées auprès de l'OOSC;
- 9 307 (82 %) associations condominiales ont présenté des rapports d'associations condominiales.

L'OOSC met en œuvre plusieurs stratégies pour joindre les autres associations condominiales, qui sont légalement tenues, en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, de déposer des rapports des associations condominiales auprès de l'OOSC.

Plusieurs des stratégies mises en œuvre sont les suivantes :

- communiquer avec les intervenants au moyen d'envois massifs de courriels pour rappeler aux propriétaires, aux gestionnaires et aux administrateurs que leur association condominiale doit être enregistrée;
- publier des rappels sur les médias sociaux pour déposer des rapports des associations condominiales et des avis de changement;

- distribuer des cartes postales de rappel lors de conférences et d'événements organisés par les intervenants;
- vérifier auprès des appelants des communautés condominiales pour confirmer que leur association condominiale a déposé une demande d'enregistrement.

RÉTROACTION SUR LA FORMATION DES ADMINISTRATEURS

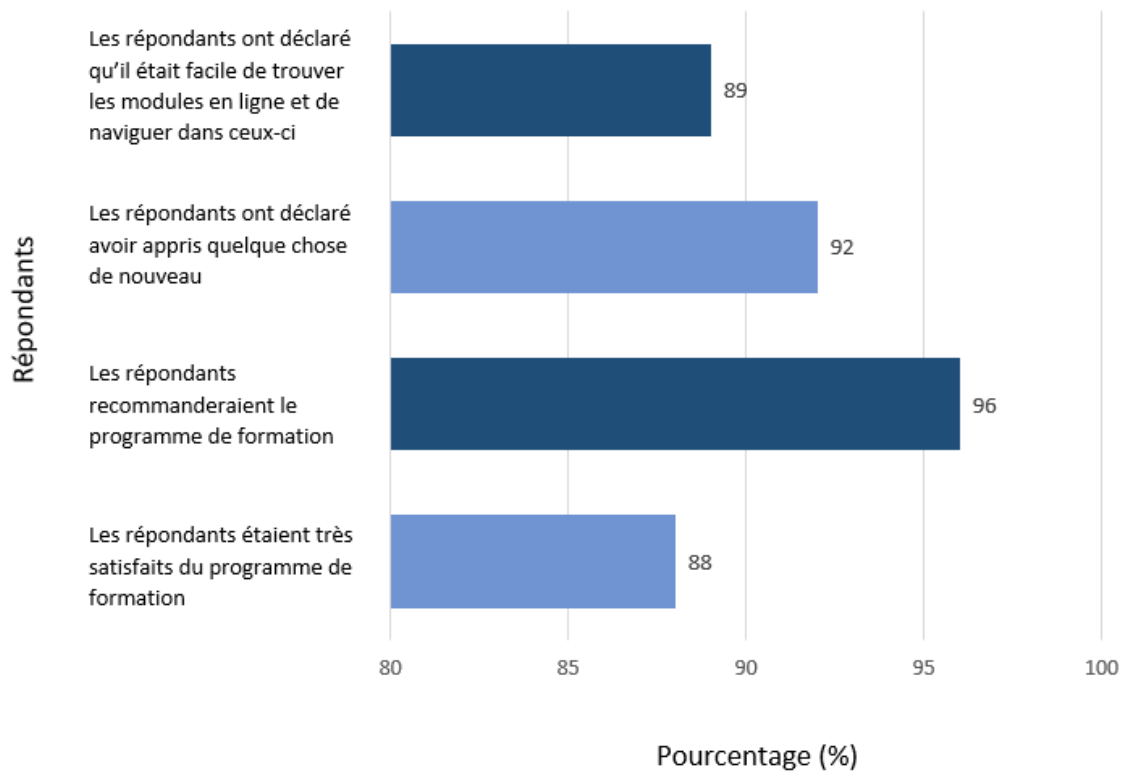
Depuis le lancement de la formation des administrateurs le 1^{er} novembre 2017, plus de 9 000 administrateurs de condominiums ont suivi la formation en ligne obligatoire, comme l'exige la *Loi de 1998 sur les condominiums*.

Cette formation aide à promouvoir la protection des consommateurs dans les communautés condominiales en Ontario et fournit aux administrateurs de condominiums une base solide de connaissances pour servir efficacement leur conseil d'administration du condominium et leur association condominiale.

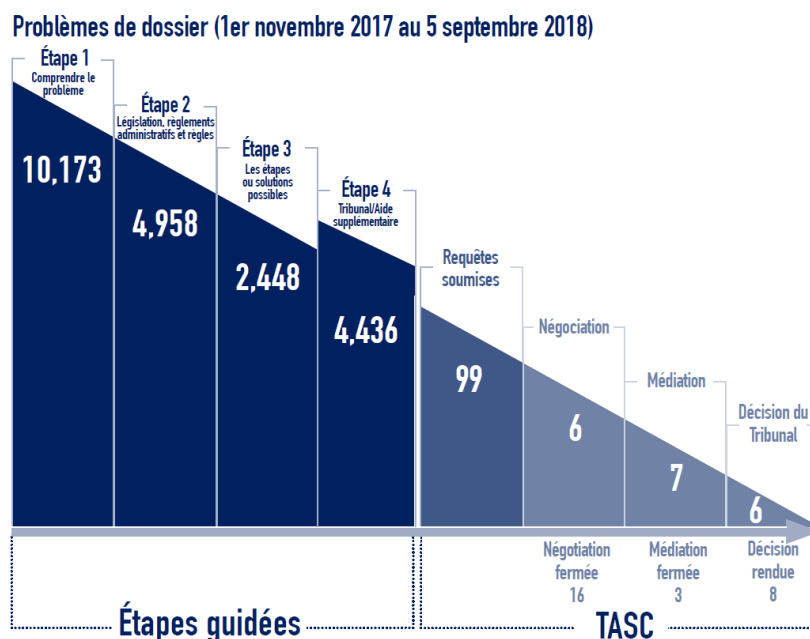
D'après ces chiffres, on estime qu'entre 45 000 et 50 000 administrateurs dans la province suivront la formation au cours des trois prochaines années.

La rétroaction sur la formation en ligne, qui peut se faire facilement à partir de tout endroit et ne prend que trois heures selon le rythme de chacun, a été très positive depuis le lancement de celle-ci :

- **88 %** des administrateurs étaient très satisfaits de la formation;
- **89 %** d'entre eux ont trouvé qu'elle était facile à suivre;
- **92 %** ont déclaré avoir appris quelque chose de nouveau;
- **96 %** de ceux-ci recommandent le programme de formation.



RÉSOLUTION DES PROBLÈMES ET DES DIFFÉRENDS



Avant la désignation de l'OOSC, des consultations importantes ont eu lieu entre le gouvernement et le secteur des condominiums. Les résidents de condominiums voulaient un moyen rapide, pratique et rentable de résoudre les problèmes et de régler les différends.

En réponse à cette situation, l'OOSC a mis au point deux services en ligne : les étapes guidées de l'OOSC pour régler les différends communs et le TASC.

Le premier type de différend réglé par le règlement qui a été soumis au TASC concernait les étapes guidées pour régler les problèmes de dossier :

- **Étape n° 1 – Compréhension du différend** : Cette étape offre un aperçu de haut niveau du différend et des exemples de différends communs qui surviennent dans les condominiums.
- **Étape n° 2 – Considérations juridiques** : Cette étape offre un résumé des considérations juridiques pertinentes, y compris des renvois aux dispositions pertinentes de la *Loi de 1998 sur les condominiums* et son Règlement. L'information sur cette page déterminera également le moment où la déclaration, les règlements ou les règles de votre société de condominiums pourraient être pertinents.
- **Étape n° 3 – Solutions** : Cette étape offre des instructions par étapes que peuvent suivre les communautés condominiales pour régler les différends par la collaboration avant qu'ils dégénèrent en conflits. Cette étape offre également des ressources utiles, comme des modèles de lettre et de courriel.

- **Étape n° 4 – Tribunal** : Si l'information et les solutions aux étapes 1 à 3 ne vous aident pas à régler votre différend, la présente étape offre un aperçu des étapes supplémentaires à suivre, y compris tenter une poursuite devant le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC).

Du 1^{er} novembre 2017 au 5 septembre 2018, le nombre de visites sur les pages relatives à chacune des étapes est indiqué ci-dessous :

- Étape 1 : 10 173
- Étape 2 : 4 958
- Étape 3 : 2 448
- Étape 4 : 4 436 (l'augmentation du nombre de visites sur la page relative à cette étape est attribuable au fait que les utilisateurs sont dirigés directement vers cette page à partir d'autres endroits sur le site Web)

Les étapes guidées de l'OOSC pour régler les différends communs offrent également des ressources utiles comme des modèles de courriels, des lettres au conseil d'administration et des aspects à prendre en considérations sur la façon d'aborder une conversation avec un voisin.

Depuis son lancement, 99 requêtes ont été déposées au TASC et six décisions ont été rendues. Les premières décisions rendues dans le cadre de certaines de ces requêtes ont été publiées en ligne sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII). Cela indique que les utilisateurs de condominiums ont été en mesure de résoudre rapidement les problèmes de dossier.

DÉFIS À RELEVER

Avec la réalisation de tant de jalons à un rythme aussi rapide, il y avait aussi des défis à relever en cours de route. L'OOSC a travaillé d'arrache-pied pour respecter les échéances législatives serrées. Étant donné le nombre de nouveaux services lancés en si peu de temps, certains problèmes devaient être résolus.

Voici quelques-uns de ces défis :

- l'accessibilité à la formation des administrateurs, que la formation soit une plateforme en ligne seulement et que tous les modules qui s'y trouvent soient conformes aux exigences en matière d'accessibilité;
- les problèmes avec les systèmes de rapports des associations condominiales et d'avis de changement, dont les bogues intermittents et les problèmes relatifs au dépôt de rapports;
- la gestion de cas en matière d'accélération des temps de réponse par correspondance.

Nous continuerons de veiller à ce que nos systèmes soient aussi efficaces et conviviaux que possible et nous aimerions remercier ceux et celles qui ont fait preuve de patience et de compréhension à l'égard de ces défis au tout début.

POUR RÉCAPITULER

Au cours de l'année qui s'est écoulée depuis le lancement de l'OOSC, les résultats et la rétroaction ont démontré que notre écosystème en ligne a révolutionné le secteur des condominiums en Ontario, et ce, en :

- soutenant la protection des consommateurs pour le compte des propriétaires, des résidents et des administrateurs de condominiums;
- habilitant les communautés condominiales à résoudre les problèmes avant qu'ils deviennent des différends;
- améliorant la gouvernance et la responsabilisation par la formation obligatoire des administrateurs de condominium;
- augmentant la transparence au moyen d'un registre disponible publiquement, consultable en ligne;
- atteignant les quatre coins de la province de façon efficiente et rentable.

PRIORITÉS POUR L'ANNÉE À VENIR

À l'avenir, l'OOSC continuera de s'acquitter de son mandat visant à améliorer la gouvernance et la responsabilisation des condominiums en :

- recueillant de façon proactive les commentaires des communautés condominiales et en répondant à leurs besoins afin de parfaire ces premiers services;
- élargissant et en améliorant les renseignements et les services disponibles sur le site Web de l'OOSC;
- élargissant la fonctionnalité et la capacité du TASC pour aller au-delà de la simple résolution des problèmes de dossier;
- poursuivant le renforcement des capacités organisationnelles pour répondre aux besoins de la communauté condominiale de l'Ontario.