

# Plan d'activités

## 2018/19 à 2020/21



Condominium  
Authority of  
Ontario

[www.condoauthorityontario.ca](http://www.condoauthorityontario.ca)



# Plan d'activités

## 2018/19 à 2020/21



### Table des matières

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Introduction</b> .....   | <b>1</b>  |
|           | Contexte .....  | 1         |
|           | Lancement des premiers services .....   | 1         |
|           | Premier plan d'activités.....   | 1         |
| <b>2.</b> | <b>Aperçu de l'entreprise</b> .....   | <b>2</b>  |
|           | Mandat .....  | 2         |
|           | Relation avec le gouvernement .....   | 2         |
|           | Intervenants.....   | 2         |
|           | Les utilisateurs de nos services – Les propriétaires, les administrateurs,<br>les résidents et les acheteurs éventuels de condominiums..... | 2         |
|           | Les associations de l'industrie des condominiums.....   | 3         |
|           | Les fournisseurs de services de gestion de condominiums.....  | 3         |
|           | L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC).....   | 3         |
|           | Membres des communautés de règlement des différends et de prise de décisions administratives.....   | 3         |
|           | Structure d'entreprise .....  | 3         |
| <b>3.</b> | <b>Renseignements, outils et services d'autoassistance en ligne de l'OOSC</b> .....   | <b>3</b>  |
|           | Services d'information .....  | 4         |
|           | Formation des administrateurs de condominiums.....  | 4         |
|           | Rapports d'associations condominales et avis de modification .....  | 5         |
|           | Registre public de l'OOSC.....  | 6         |
|           | Étapes guidées pour traiter les problèmes communs.....  | 6         |
|           | Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC).....  | 6         |
|           | Services en français.....   | 7         |
|           | Accessibilité des services.....   | 7         |
|           | Principales politiques d'entreprise.....  | 8         |
| <b>4.</b> | <b>Aperçu de la planification des activités</b> .....   | <b>9</b>  |
|           | Mesure du rendement.....  | 9         |
|           | Gestion du risque .....   | 9         |
| <b>5.</b> | <b>Objectifs stratégiques, stratégies et mesures des résultats</b> .....  | <b>10</b> |
|           | Objectifs stratégiques essentiels .....   | 11        |
|           | Soutien des objectifs stratégiques.....   | 14        |
| <b>6.</b> | <b>Plan financier</b> .....   | <b>18</b> |
|           | Ressources humaines .....   | 18        |
|           | Accord de prêt .....  | 18        |
|           | Prévisions financières .....  | 19        |
|           | Prévisions financières pour les exercices financiers 2018-2019 à 2020-2021.....   | 19        |



# 1. Introduction

## Contexte

Le secteur des condominiums de l'Ontario a connu une croissance importante depuis l'entrée en vigueur de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la Loi) en 2001. Aujourd'hui, plus de 800 000 unités condominiales de la province comptent plus de 1,6 million de résidents, et près de 60 % de toutes les nouvelles maisons construites en Ontario sont des condominiums. L'augmentation du nombre de personnes vivant en condominium a également engendré des problèmes de protection des consommateurs de plus en plus complexes et de plus en plus nombreux qui touchent l'achat le plus important que de nombreux Ontariens et Ontariennes feront de leur vie, ainsi que la capacité des résidents à jouir de leur domicile.

Après avoir terminé son examen exhaustif de la Loi et des changements dans le secteur des condominiums, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums*, qui comprenait de nombreuses modifications à la Loi et qui a ouvert la voie à la création de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC).

## Lancement des premiers services

Le 1<sup>er</sup> septembre 2017, l'OOSC a été désigné par le gouvernement de l'Ontario et a lancé ses premiers services. Sous l'orientation stratégique de son conseil d'administration, l'OOSC a continué d'élaborer des services supplémentaires et de les offrir afin de s'acquitter de son mandat élargi prescrit par la loi dans des délais serrés. La figure 1 ci-dessous présente les principaux produits livrables de l'OOSC en matière de services, qui sont abordés dans le présent plan d'activités. Une réalisation digne de mention est la création du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), le premier service de règlement des différends entièrement en ligne du Canada, pour le secteur des condominiums. Les efforts et les succès de l'OOSC ont été reconnus par l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) qui lui a décerné le premier prix 2018 pour la gestion novatrice.

## OOSC : Une autorité administrative

- Désigné en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, telle que modifiée (la Loi).
- Société à but non lucratif régie par un conseil d'administration indépendant.
- Administre les dispositions particulières de la Loi et de son Règlement, conformément aux pouvoirs délégués par le gouvernement de l'Ontario.
- Financé par les associations condominiales et les frais d'utilisation du TASC.
- Rend des comptes au ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs au moyen d'un accord administratif.



## Premier plan d'activités

Ce premier plan d'activités de l'OOSC couvre un horizon de planification de trois ans à mesure que ce dernier s'oriente vers ses exploitations stables. En 2018-2019, au cours de son premier exercice financier complet d'activités, la société se concentrera sur la planification stratégique, la sensibilisation des intervenants et le respect de ses obligations initiales en matière de responsabilisation tout en continuant d'améliorer sa structure, ses processus et ses services.

# 2. Aperçu de l'entreprise

## Mandat

L'OOSC a été créé dans le but d'améliorer la protection des consommateurs et de soutenir la vie communautaire dans le secteur en pleine croissance des condominiums en Ontario. Les services offerts par l'OOSC, qui seront abordés plus en détail tout au long du présent plan d'activités, sont les suivants :

- des renseignements faciles à utiliser pour aider les propriétaires et les résidents à comprendre leurs droits et leurs responsabilités généraux;
- des ressources en ligne gratuites, des outils et des étapes guidées pour aider les propriétaires de condominiums et les résidents à résoudre les problèmes courants et les différends de manière collaborative;
- la formation obligatoire pour les administrateurs de condominiums élus ou nommés après le 1er novembre 2017 pour les aider à comprendre leurs obligations de surveillance ainsi que leurs obligations légales;
- le service de règlement des différends en ligne facile d'accès et rentable par l'entremise du TASC;
- le système de dépôt de rapports d'associations condominiales facile à utiliser pour permettre à celles-ci de produire des renseignements clés et de les mettre à jour;
- le registre public des condominiums, qui comporte des renseignements sur toutes les associations condominiales de l'Ontario, est disponible publiquement et est consultable.
- le Service à la clientèle et les équipes de l'information et de coordination du Tribunal afin de répondre aux demandes de renseignements et de fournir un soutien concernant les services de l'OOSC.

Comme l'année 2018-2019 correspondra au premier exercice financier complet de l'OOSC avec un conseil d'administration régissant ses activités, une des principales priorités consistera à tenir une séance de planification stratégique. L'un des objectifs de cette séance de planification stratégique sera de confirmer l'énoncé du mandat, les priorités stratégiques, la mission, la vision et les valeurs de l'OOSC pour orienter la société ainsi que la planification des activités et les rapports annuels futurs.

## Relation avec le gouvernement

Le gouvernement de l'Ontario établit les pouvoirs et les responsabilités de l'OOSC en déléguant des dispositions précises de la *Loi de 1998 sur les condominiums* et de son Règlement.

L'OOSC rend des comptes au ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs au moyen d'un accord administratif qui décrit les exigences législatives et de gouvernance de ce dernier, ainsi que d'un protocole de communication de renseignements.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) est l'unique responsable de l'élaboration des politiques publiques et des lois relatives aux condominiums; toutefois, conformément à l'accord administratif, l'OOSC fournira de précieux renseignements au MSGSC concernant l'efficacité opérationnelle du cadre législatif, notamment en proposant des aspects à prendre en considération sur le plan législatif et réglementaire, en fonction de la rétroaction des intervenants et des interactions des clients.

## Intervenants

Les intervenants de l'OOSC ont joué un rôle essentiel dans la réussite du lancement de nouveaux services jusqu'à présent. L'engagement continu des intervenants et de solides relations de collaboration sont essentiels pour soutenir efficacement les communautés condominiales partout en Ontario.

Les principaux intervenants de l'OOSC sont les suivants :

### **Les utilisateurs de nos services – Les propriétaires, les administrateurs, les résidents et les acheteurs éventuels de condominiums**

Les diverses communautés condominiales de la province représentent les principaux utilisateurs cibles des services de l'OOSC. Tous les services offerts par ce dernier sont conçus pour soutenir ces intervenants afin qu'ils puissent profiter au maximum de la vie en condominium. Ceux-ci fournissent à l'OOSC une rétroaction précieuse pour l'amélioration continue des services.

## Les associations de l'industrie des condominiums

L'OOSC fait connaître ses services en collaborant avec les associations de l'industrie des condominiums en participant à des événements de l'industrie et en prêtant attention à la rétroaction que nous recevons sur la façon d'améliorer nos premiers services.

## Les fournisseurs de services de gestion de condominiums

De nombreuses associations condominiales retiennent les services de fournisseurs de services de gestion de condominiums. Les membres de cette profession nouvellement réglementée communiquent régulièrement avec l'OOSC pour obtenir des renseignements sur les nouvelles exigences, ainsi que pour produire des rapports d'associations condominiales et des avis de changement auprès de l'OOSC au nom des associations condominiales que celui-ci gère.

## L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC)

L'OORGC est un autre organisme d'application, régi par son propre conseil d'administration indépendant et par la loi, qui travaille dans l'intérêt public pour autoriser et réglementer les professionnels de la gestion de condominiums. L'OOSC et l'OORGC élaboreront un protocole d'entente (PE) qui établira des principes et des lignes directrices sur la façon dont les deux offices peuvent collaborer dans l'intérêt des consommateurs.

## Membres des communautés de règlement des différends et de prise de décisions administratives

L'OOSC est l'un des membres fondateurs d'une communauté de pratique sur le règlement des différends en ligne (RDL) et travaille en collaboration avec des partenaires et d'autres organismes participant au règlement des différends et à la prise de décisions administratives pour partager les pratiques exemplaires et tirer parti des leçons retenues. Agissant également à titre de partenaire contributeur à un projet de recherche pluriannuel financé par le gouvernement fédéral, l'OOSC s'engage à partager ses connaissances et à recueillir les points de vue d'autres organismes nationaux et internationaux de règlement des différends et de prise de décisions administratives.

## Structure d'entreprise

L'OOSC est une société à but non lucratif ne relevant pas de la Couronne dirigée par un conseil d'administration indépendant composé de quatre administrateurs élus et d'un maximum de trois personnes nommées par le Ministère. Au 31 mars 2018, le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a nommé deux administrateurs au conseil d'administration de l'OOSC.

L'OOSC a établi un modèle de gouvernance du conseil fondé sur les compétences. De façon collective, les membres du conseil d'administration sont évalués en fonction des critères de compétence énoncés à l'annexe D de l'accord administratif entre le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et l'OOSC affiché sur son site Web à l'adresse <https://www.condoauthorityontario.ca>.

Les postes d'administrateurs élus qui deviendront vacants seront dotés au moyen d'un processus de recrutement concurrentiel ouvert, qui comprend l'évaluation et la recommandation des candidats par un comité de mise en candidature. Les avis de postes à doter et les renseignements sur les candidatures seront affichés sur le [site Web de l'OOSC](#) selon les besoins.

Les postes vacants dans les nominations ministérielles seront dotés au moyen d'un processus administré par le Secrétariat des nominations du gouvernement de l'Ontario à l'adresse [www.pas.gov.on.ca](http://www.pas.gov.on.ca).

Nommée par le conseil d'administration, une directrice générale et registratrice dirige un effectif d'environ 35 personnes dans tous les aspects des activités de l'OOSC. À titre de nouvelle société, ce dernier continuera d'examiner et d'ajuster sa structure de dotation au fur et à mesure qu'il passera à un état stable au cours de la prochaine année.

# 3. Renseignements, outils et services d'autoassistance en ligne de l'OOSC

Afin de remplir le mandat que lui confère la loi et répondre aux besoins des communautés condominiales modernes, l'OOSC a mis en place une mine d'information qui a été préparée et d'outils et de services d'autoassistance qui ont été élaborés à partir de la rétroaction obtenue lors d'ateliers sur l'expérience des utilisateurs avec les propriétaires et les administrateurs de condominiums. Les instructions par étapes de l'OOSC

pour résoudre les problèmes communs fournissent de l'information, des outils et des modèles pour aider les communautés condominiales à mieux comprendre leurs problèmes et à collaborer pour parvenir à les résoudre avant qu'ils ne dégénèrent en différends. Pour les situations où les problèmes ne peuvent être résolus de façon indépendante à l'aide de ces services d'autoassistance, vous trouverez des renseignements sur les prochaines étapes, y compris, pour les différends sur les dossiers, le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC) en ligne de l'OOSC et son nouveau service innovateur de règlement des différends en ligne.

L'OOSC s'engage à solliciter la rétroaction de la communauté condominiale afin d'éclairer l'amélioration que nécessitent certains services et de continuer à améliorer ses services pour protéger les consommateurs, offrir un service à la clientèle de qualité, tout en optimisant ses ressources.

L'OOSC s'engage à améliorer la protection des consommateurs, à offrir un service à la clientèle de qualité et un bon rapport qualité-prix, et à encourager la rétroaction des propriétaires, des administrateurs, des résidents, des acheteurs, des intervenants de condominium ainsi que du public dans sa démarche visant à améliorer ses services.

Voici un résumé des services offerts par l'OOSC :

### **Services d'information**

L'OOSC vise à améliorer la vie en condominium en fournissant des renseignements faciles à utiliser sur les droits et les responsabilités généraux dans un cadre législatif complexe. La société n'est pas en mesure de fournir des conseils juridiques, mais elle s'efforce de fournir une aide et, le cas échéant, renvoie les appelants aux ressources externes pertinentes. Les services d'information de l'OOSC sont les suivants :

- **Renseignements sur le site Web** – L'OOSC continue d'améliorer les renseignements sur son site Web afin que les gens puissent facilement accéder aux renseignements dont ils ont besoin. Ceux-ci comprennent des explications claires des droits et des responsabilités généraux en vertu de la Loi, des guides utiles, des modèles et des liens vers des formulaires gouvernementaux. Si une personne a d'autres questions, elle peut demander ces renseignements par le biais de la section « Contactez-nous » du site Web et l'OOSC lui fournira une réponse personnalisée.
- **Service à la clientèle** – Depuis le lancement de l'OOSC le 1er septembre 2017 jusqu'au 31 mars 2018, le personnel de la société a entretenu un peu plus de 20 000 interactions avec les résidents de condominiums et le public. L'OOSC répond aux appels téléphoniques, ainsi qu'aux demandes de renseignements par courriel et par l'intermédiaire de la page « Contactez-nous » du site Web. Pour maximiser son efficacité, il s'est doté d'un modèle de service à la clientèle à deux niveaux :
  - Le service à la clientèle de premier niveau de l'OOSC aide les utilisateurs de condominiums et le public à accéder aux services de celui-ci et répond aux questions générales sur les exigences de la Loi.
  - Les réponses aux demandes de renseignements plus complexes sont fournies par les coordinateurs de l'information et du Tribunal (CIT) hautement qualifiés de l'OOSC qui fournissent également des services de gestion de cas liés au TASC.
- **Sensibilisation des intervenants** – L'OOSC a pris des initiatives proactives pour sensibiliser les intervenants et le public à ses services et exigences en vertu de la Loi afin de recueillir de la rétroaction sur ses premiers services et pour obtenir des renseignements précieux sur les caractéristiques et les besoins uniques des communautés condominiales partout dans la province. Par exemple, de septembre 2017 à mars 2018, les membres de l'OOSC ont participé à 16 conférences dans tout l'Ontario à l'intention d'un large éventail d'auditoires composés de propriétaires, d'administrateurs et de gestionnaires de condominiums.

### **Formation des administrateurs de condominiums**

Les administrateurs de condominiums jouent un rôle essentiel dans la bonne gestion et de la copropriété et de ses structures. Le conseil d'administration, exploité au nom de tous les propriétaires de l'immeuble, est responsable d'assurer la bonne gouvernance de l'association, ce qui représente des centaines de milliers, voire des millions de dollars.

En vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* et du *Règlement de l'Ontario 48/10*, l'OOSC est chargé de désigner la formation obligatoire pour tous les administrateurs de condominiums nommés, élus ou réélus à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2017. Les administrateurs doivent suivre la formation dans un délai de six mois suivant leur nomination, élection ou réélection, sans quoi ils cesseront automatiquement et immédiatement d'agir à titre d'administrateur en vertu de la Loi.

Le programme de formation des administrateurs de l'OOSC compte 21 courts modules électroniques en anglais et en français, qui abordent des sujets d'importance qui sont pertinents pour les administrateurs de condominiums, non seulement pour appuyer la bonne gouvernance de l'association condominiale, mais également pour promouvoir une culture positive au sein de la communauté condominiale.

Les administrateurs peuvent accéder gratuitement au programme de formation en ligne de l'OOSC après avoir créé un compte et ouvert une session sur le [site Web de l'OOSC](#). Des modules de formation sont également offerts gratuitement au grand public. En offrant cette formation en ligne, l'OOSC a veillé à ce que la formation soit accessible aux personnes ayant une déficience visuelle et auditive. Par exemple, la formation en ligne est compatible avec les lecteurs d'écran et peut être suivie en utilisant uniquement l'enregistrement audio ou en lisant le contenu écrit de chaque module.

Parmi les autres avantages de la formation en ligne, mentionnons le fait de permettre un accès illimité de n'importe où dans le monde, à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, soit au moyen d'ordinateurs ou d'appareils mobiles. De nombreuses personnes ont exprimé leur satisfaction à l'égard de cette convivialité dans leurs réponses au sondage sur la satisfaction à l'égard de la formation des administrateurs.

La formation en ligne réduit au minimum le coût de la prestation de la formation obligatoire dans l'ensemble de la province à plus de 11 000 associations condominiales et aux quelque 50 000 administrateurs de condominiums, ou plus. Étant donné que l'OOSC est financé par les droits de quote-part des condominiums, ce modèle de prestation permet de réduire les coûts pour tous les propriétaires de condominiums et permet à l'OOSC d'offrir gratuitement la formation à la communauté condominiale plus générale pour favoriser un mode de vie positif en condominium.

### Rapports d'associations condominiales et avis de modification

Toutes les associations condominiales de l'Ontario sont tenues de déposer des rapports des associations condominiales auprès de l'OOSC en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. Le dépôt d'un rapport des associations condominiales signifie fournir certains renseignements clés au sujet de l'association condominiale, comme la date de sa création, son adresse aux fins de signification et des renseignements sur son conseil d'administration actuel.

Si l'un des renseignements fournis dans un rapport change, les associations condominiales doivent déposer un avis de changement auprès de l'OOSC. L'avis de changement doit être déposé dans les 30 jours suivant le ou les changements et doit indiquer quels renseignements ont été modifiés et à quel moment le ou les changements sont entrés en vigueur.

Le tableau ci-dessous résume les exigences en matière de renseignements et d'échéanciers énoncées dans le *Règlement de l'Ontario 377/17* pour les quatre types de rapports et l'avis de changement.

| Type de rapport               | fréquence de dépôt | dépôt par l'association condominiale :  | date limite du dépôt  |
|-------------------------------|--------------------|---|---|
| <b>transitoire</b>            | Une fois           | Si créée avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2018  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avant le 31 mars 2018</li> </ul>   |
| <b>Initial</b>                | Une fois           | Si créée le 1 <sup>er</sup> janvier 2018 ou après                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les 90 jours suivant la date de création</li> </ul>   |
| <b>transfert des pouvoirs</b> | Une fois           | Si réunion de transfert des pouvoirs a eu lieu le 1 <sup>er</sup> janvier 2018 ou après | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les 90 jours suivant la date de la réunion de transfert des pouvoirs</li> </ul>   |
| <b>Annuel</b>                 | Tous les ans       | Toutes les associations condominiales   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars de chaque année, <u>sauf si</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>L'association condominiale a été créée entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars de n'importe quelle année à compter de 2018. Dans un tel cas, le rapport annuel doit être déposé dans les 90 jours suivant la date de création.</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>avis de Changement</b>     | Au besoin          | Lorsque des renseignements contenus dans un rapport changent                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les 30 jours suivant la date du changement</li> </ul>   |

Le système de dépôt de rapports d'associations condominiales en ligne de l'OOSC est conçu de façon à rendre le processus aussi simple et efficace que possible pour les associations condominiales. Par exemple, il vous suffira de saisir (ou de mettre à jour) les informations de votre association une seule fois, et le système générera automatiquement le ou les rapports applicables à votre association au moment du dépôt.

L'OOSC aide les associations condominiales à se conformer aux exigences juridiques relatives aux rapports d'associations condominiales par l'intermédiaire de courriels instructionnels de rappel, de guides pratiques étape par étape et de son personnel qui peut aider les associations à toute étape du processus de production de rapports.

Au cours de l'année à venir, l'un des principaux défis de l'OOSC consistera à appuyer les associations condominiales de la province qui ne se sont pas conformées à la nouvelle obligation légale de déposer les rapports d'associations condominiales et les avis de changement à l'OOSC. Les efforts déployés par la société afin de joindre ces associations ont consisté à envoyer des lettres à l'adresse aux fins de signification et à l'adresse municipale inscrite au dossier de chacune de celles-ci dans les bureaux d'enregistrement immobilier répartis dans l'ensemble de la province; à faire de la publicité ciblée dans les journaux locaux, les magazines et bulletins d'information des associations condominiales; à joindre des professionnels de l'industrie comme les gestionnaires, les avocats et les comptables de condominiums; à demander des renseignements aux propriétaires, aux résidents et aux administrateurs qui appellent l'OOSC; et à afficher des messages sur notre site Web. La poursuite de ces stratégies et le lancement d'une campagne de sensibilisation officielle se poursuivront au cours de l'année à venir.

## Registre public de l'OOSC

L'OOSC maintient un registre public consultable qui affiche des renseignements précis définis par le *Règlement de l'Ontario 377/17* que l'association est tenue de déposer auprès de l'OOSC dans ses rapports d'associations condominiales et ses avis de changement. Le règlement stipule également que l'OOSC n'est pas autorisé à divulguer les données de l'association condominiale en vrac et qu'avant qu'une personne puisse avoir accès aux renseignements du registre public, elle doit d'abord accepter d'utiliser ces renseignements à des fins personnelles seulement.

Le registre public de l'OOSC est disponible gratuitement sur le site Web de l'OOSC à l'adresse <https://www.condoauthorityontario.ca/fr-FR/public-registry/>.

## Étapes guidées pour traiter les problèmes communs

Pour répondre aux besoins des communautés condominiales modernes, l'OOSC a affiché sur son site Web de l'information et des outils d'autoassistance pour aider les propriétaires, les résidents et les conseils d'administration à résoudre eux-mêmes les problèmes communs avant que ceux-ci ne dégénèrent en différends.

Tout d'abord, les ressources d'autoassistance de l'OOSC portent actuellement sur les onze domaines de différends les plus courants qui ont été cernés lors des séances de rétroaction avec les propriétaires et les administrateurs de condominiums. Ces questions initiales communes sont les suivantes : les dossiers de l'association, le bruit, la propriété personnelle, les réunions, les odeurs, les problèmes avec le gestionnaire de condominiums, les animaux domestiques, les voisins, les règles et la location à court terme.

Les étapes guidées pour traiter les problèmes communs sont les suivantes :

**Étape 1 :** Explication du problème.

**Étape 2 :** Aperçu de la législation, des règlements administratifs et des règles qui peuvent s'appliquer au problème.

**Étape 3 :** Solutions possibles, y compris des modèles de lettres et de courriels pour faciliter les communications avec le conseil d'administration du condominium ou les voisins.

**Étape 4 :** Renseignements pour obtenir de l'aide supplémentaire, y compris la façon de trouver un médiateur, un arbitre, un avocat ou, dans le cas de différends liés aux dossiers, de déposer une requête auprès du TASC.



## Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC)

Le TASC offre un service en ligne rapide, souple et peu coûteux pour régler les différends sans avoir recours au système judiciaire. Non seulement il est accessible et abordable, mais il offre également aux parties souplesse, commodité et transparence. Le processus en ligne du TASC comporte trois étapes distinctes : la négociation, la médiation et la décision du tribunal, qui permettent aux parties de travailler ensemble pour régler leur différend le plus tôt possible. Lorsque le TASC rend une décision, le public peut consulter les requêtes sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII) à l'adresse <https://www.canlii.org/fr/on/ontasc/>.

À l'heure actuelle, le TASC ne peut accepter que les requêtes relatives aux dossiers, conformément au *Règlement de l'Ontario 179/17*. Toutefois, on s'attend à ce que le gouvernement de l'Ontario élargisse la portée des différends du TASC à l'avenir.

Le diagramme suivant illustre le processus en trois étapes du TASC.



Il est important de noter que, dans le traitement des différends, le TASC fonctionne de façon indépendante en ce qui concerne toutes les requêtes qui lui sont soumises et la gestion de ses membres (les médiateurs et les arbitres). Selon le PE conclu entre l'OOSC et le président du TASC, ce dernier est responsable de l'exécution du mandat du TASC qui lui est conféré par la loi en matière de règlement des différends et relève, sur le plan administratif, de la directrice générale et registratrice de l'OOSC qui est responsable du soutien opérationnel dont le TASC bénéficie. La directrice générale et registratrice de l'OOSC ainsi que le conseil d'administration de l'OOSC n'interviennent pas dans les requêtes individuelles du TASC.

De plus amples renseignements au sujet du TASC, y compris ses règles de procédure et le PE conclu entre le président du TASC et le conseil d'administration de l'OOSC, sont disponibles sur le site Web de l'OOSC à l'adresse <https://www.condoauthorityontario.ca/fr-FR/tribunal/cat-rules-and-policies/>.

## Services en français

L'article 1.25 de la *Loi de 1998 sur les condominiums* stipule que les résidents de condominiums et le public ont le droit de communiquer et de recevoir des services en français de l'OOSC. Entièrement déterminé à respecter cette exigence législative, l'OOSC veille à ce que toutes ses communications et tous ses services soient disponibles en français.

Les représentants de condominiums ayant un compte de l'OOSC peuvent régler leur préférence linguistique au français afin que les services en ligne de l'OOSC soient automatiquement offerts en français lorsqu'ils se connectent à leur compte. Par exemple, les administrateurs de condominiums qui choisissent le français comme langue de préférence se verront attribuer les modules électroniques en français du programme de formation des administrateurs de condominiums de l'OOSC.



L'OOSC emploie du personnel bilingue pour répondre à tous les types de demandes de renseignements par téléphone ou par courriel et continuera de surveiller la demande de services en français.

### **Accessibilité des services**

L'OOSC continue de veiller à ce que ses services répondent aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Par exemple, le site Web de l'OOSC est compatible avec les lecteurs d'écran et les personnes malentendantes peuvent communiquer avec l'OOSC au moyen d'un appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS).

À la fin de décembre 2017, tout le personnel de l'OOSC avait terminé la formation obligatoire sur l'accessibilité du service à la clientèle et la société a présenté son premier rapport annuel de conformité à la LAPHO.

L'OOSC a fait participer de façon active un bon nombre de nos utilisateurs en ligne qui comptent sur la technologie d'aide et, par conséquent, a renforcé les protocoles d'accessibilité pour l'approvisionnement et la collaboration avec les fournisseurs de solutions de technologie de l'information.

### **Principales politiques d'entreprise**

Conformément à l'accord administratif conclu avec le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, et conformément aux pratiques exemplaires en matière de bonne gouvernance, l'OOSC a élaboré des politiques pour orienter ses activités et assurer la transparence. Les politiques énumérées ci-dessous étant approuvées par le conseil d'administration sont affichées sur le [site Web de l'OOSC](#) en français et en anglais :

#### ***Politique sur l'accès et la confidentialité***

La présente politique établit la façon dont l'OOSC, y compris le TASC, protégera efficacement les renseignements personnels et donnera accès aux dossiers qu'il détient.

#### ***Politique sur l'accessibilité***

Cette politique appuie l'engagement de l'OOSC à éliminer les obstacles et à adapter nos services, notre environnement et notre culture aux besoins particuliers des personnes ayant des capacités différentes.

#### ***Politique sur les achats***

La présente politique concerne l'acquisition, par l'OOSC, de biens et de services visant à combler ses besoins de la manière la plus économique, équitable et efficace possible.

#### ***Politique sur les plaintes***

La présente politique a pour but de définir la manière dont l'OOSC pourra résoudre de la manière la plus efficace possible les plaintes des utilisateurs de condominiums et du public au sujet de ses services et de son personnel. Elle s'applique également aux plaintes formulées à l'égard des membres du TASC, mais ne peut être utilisée dans le cadre de l'examen, de l'appel ou de la contestation de toute décision ou ordonnance.

#### ***Politique sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil***

La présente politique énonce les principes, le cadre de responsabilité et les règles se rapportant au remboursement de tous les frais de déplacement, de repas et d'accueil dans le cadre d'activités entreprises au nom de l'OOSC.

## 4. Aperçu de la planification des activités

L'OOSC est le fier lauréat du premier prix 2018 pour la gestion innovatrice de l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC). Ce prix, parrainé par IBM, vise à souligner de nouvelles approches en matière de prestation de services pertinents, rentables, efficaces et surtout novateurs.

Fort de ce premier succès, l'OOSC continuera de viser l'excellence en matière de planification des activités, notamment en renforçant les liens entre le plan stratégique, le plan d'activités, le plan opérationnel et le rapport annuel, tout en poursuivant sa transition vers une exploitation stable.

À l'automne 2018, l'OOSC terminera une séance de planification stratégique avec son premier conseil d'administration. Le plan stratégique qui en découlera établira la vision et les priorités stratégiques qui orienteront la société dans l'exécution de son mandat législatif qui consiste à promouvoir et à accroître la confiance dans le secteur des condominiums. Les plans d'activités futurs seront conformes à ce nouveau plan stratégique et les rapports annuels documenteront les résultats de l'exercice financier précédent, y compris le rendement financier par rapport à ces priorités.

Pour éclairer le processus de planification des activités de 2019-2020, l'OOSC sollicitera les commentaires des intervenants, effectuera des analyses de l'environnement, déterminera de façon proactive les possibilités d'innovation, évaluera le rendement et les risques, gèrera de façon responsable les ressources financières et autres, et établira des objectifs axés sur les résultats pour améliorer continuellement les services afin de répondre aux besoins croissants des communautés condominiales partout en Ontario. Cette approche permettra à l'OOSC de faire preuve de réactivité, de responsabilité et d'optimisation des ressources dans la prestation de services de haute qualité et de gagner la confiance du secteur des condominiums.

### Mesure du rendement

À titre de nouvelle société qui entame son premier exercice financier complet, l'une des principales priorités de l'OOSC sera d'améliorer sa capacité de recueillir des données sur le rendement et les résultats, de déterminer et de surveiller les renseignements de base et d'établir ses mesures du rendement et de ses cibles de rendement. Il est essentiel que l'OOSC dispose d'un système de mesure du rendement efficace et approprié pour s'acquitter de son mandat en matière de protection des consommateurs et de service à la clientèle, ainsi que pour optimiser les ressources. L'OOSC se concentre sur la prise de décisions fondées sur des données probantes et sur l'amélioration continue des services en fonction des besoins des communautés condominiales dans l'ensemble de la province. Une fois établi, l'OOSC rendra compte de son rendement par rapport à ces mesures dans les futurs plans d'activités et rapports annuels.

### Gestion du risque

Un cadre proactif de gestion des risques est un outil de planification important pour cerner, évaluer et aborder les risques potentiels dans les domaines suivants, sans toutefois s'y limiter : les activités, le rendement financier, la qualité et la réputation du service, la continuité des activités de TI et la gestion des urgences, la préparation aux changements législatifs, et la planification du capital humain.

Comme l'année 2018-2019 correspondra au premier exercice financier complet de l'OOSC, ce dernier rendra officiels ses processus d'évaluation et d'atténuation des risques dans un cadre de gestion des risques, qui tiendra également compte de tout secteur à risque pour les communautés condominiales elles-mêmes.

# 5. Objectifs stratégiques, stratégies et mesures des résultats

Dans ce premier plan d'activités, l'OOSC a défini son premier ensemble d'objectifs stratégiques de base et d'appui pour orienter l'exécution de son mandat au cours de l'exercice 2018-2019. Pour atteindre ces objectifs, nous avons également défini un ensemble de stratégies clés et de mesures des résultats pour permettre à l'OOSC de les évaluer comme étant les meilleurs indicateurs de rendement en matière d'efficacité, d'efficience et de satisfaction des clients. Les cibles initiales pour les mesures des résultats seront déterminées une fois que les niveaux de référence relatifs à l'exploitation stable auront été établis.

La présente section décrit également les principales activités à réaliser au cours de chacun des trois prochains exercices financiers pour appuyer l'exécution des stratégies, en mettant l'accent sur le premier exercice financier complet d'exploitation, soit celui de 2018-2019. La mesure pour chacune des principales activités énumérées est l'achèvement du produit livrable énoncé au cours de l'exercice financier visé.

Dans le cadre de sa première séance de planification stratégique à l'automne 2018, l'OOSC validera les stratégies et les priorités de planification des activités de ce premier plan. En outre, l'OOSC continuera de solliciter la rétroaction des intervenants et d'améliorer les activités et les services en cours d'élaboration afin d'éclairer les futurs plans d'activités et rapports annuels.



## Objectifs stratégiques essentiels

1. Améliorer la protection des consommateurs dans les communautés condominiales grâce à un meilleur accès à l'information et à des conseils d'administration de condominiums plus efficaces.
2. Soutenir la vie en condominium par la résolution rapide et rentable des problèmes et des différends.

## Soutien des objectifs stratégiques

1. Plus grande sensibilisation à l'égard de l'OOSC et de ses services et relations efficaces avec les intervenants afin d'éclairer l'amélioration des services.
2. Excellence organisationnelle.

# Objectifs stratégiques essentiels

## 1. Améliorer la protection des consommateurs dans les communautés condominiales grâce à un meilleur accès à l'information et à des conseils d'administration de condominiums plus efficaces.

| Stratégie :  | Mesures des résultats (cibles à déterminer) :  |
|--|--|
| <p>Habiller les intervenants de condominiums à prévenir les conflits en leur fournissant des renseignements clairs, conviviaux et accessibles sur les droits et les responsabilités généraux en vertu de la <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des clients satisfaits des services d'information de l'OOSC.</li> </ul> |

| Année financière | Principales activités   |
|------------------|---|
| 2018-2019        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer et accroître l'accès à l'information, aux outils et aux étapes guidées disponibles sur les sites Web en français et en anglais de l'OOSC.</li> <li>• Effectuer un examen interne du modèle actuel de prestation des services à la clientèle et mettre au point les normes de service.</li> <li>• Élaborer et mettre en œuvre des sondages sur la satisfaction de la clientèle en ce qui a trait à l'expérience du site Web et aux services qui leur sont offerts.</li> </ul> |
| 2019-2020        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer une analyse de rentabilisation, un plan de projet et élaborer un nouveau site Web pour faciliter la navigation des clients, maximiser l'accessibilité, appuyer de nouveaux outils et vidéos d'information novateurs et fournir des analyses améliorées.</li> <li>• Continuer d'améliorer les services d'information en fonction de la rétroaction des clients, des résultats des niveaux de service et de toute nouvelle modification législative pertinente.</li> </ul>      |
| 2020-2021        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer d'améliorer les services d'information en fonction de la rétroaction des clients, des résultats des niveaux de service et de toute nouvelle modification législative pertinente.</li> </ul>  |

| Stratégie :   | Mesures des résultats (cibles à déterminer) :  |
|---|--|
| <p>Améliorer les connaissances et les compétences des administrateurs des associations condominiales grâce à un programme de formation en ligne efficace, accessible et pratique.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des administrateurs très satisfaits de la formation.</li> <li>• Pourcentage des administrateurs ayant déclaré avoir appris quelque chose de nouveau.</li> <li>• Pourcentage des administrateurs qui recommanderaient la formation à d'autres personnes.</li> <li>• Pourcentage des administrateurs qui terminent leur formation dans le délai prescrit par la loi de six mois.</li> </ul> |

| Année financière | Principales activités   |
|------------------|---|
| 2018 - 2019      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer et mettre à jour le contenu de la formation des administrateurs en fonction de l'examen interne et de la rétroaction des clients.</li> <li>• Aider les administrateurs à respecter la date limite obligatoire en envoyant des courriels de rappel au moins un mois avant celle-ci et fournir des renseignements aux conseils d'administration pour maintenir le quorum lorsque les administrateurs ne respectent pas la date limite obligatoire et cessent d'agir à titre d'administrateurs en vertu de la Loi.</li> <li>• Travailler à soutenir les administrateurs de condominiums qui sont incapables de suivre une formation d'administrateur par l'entremise d'une plateforme en ligne.</li> <li>• Poursuivre la collaboration avec le fournisseur du système de gestion de l'apprentissage (SGA) en ligne pour maximiser l'accessibilité de la plateforme.</li> <li>• Travailler avec le SGA et les fournisseurs de TI pour que les renseignements sur la formation des administrateurs puissent être consultés dans le profil de l'association condominiale lorsque les personnes-ressources de cette dernière sont connectées au système de l'OOSC.</li> </ul> |

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>2019 - 2020</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer d'améliorer le contenu de la formation des administrateurs en fonction de la rétroaction des clients, des résultats des niveaux de service et de toute nouvelle modification législative pertinente.</li> <li>Examiner la fonctionnalité du SGA afin de trouver des moyens de l'améliorer ou de la rationaliser.</li> <li>Automatiser les rappels et les avis aux administrateurs concernant les échéances non respectées</li> </ul> |
| <b>2020 - 2021</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer d'améliorer le contenu de la formation des administrateurs en fonction de la rétroaction des clients, des résultats des niveaux de service et de toute nouvelle modification législative pertinente.</li> </ul>  |

| <b>Stratégie:</b>  | <b>Mesures des résultats (cibles à déterminer) :</b>   |
|--|--|
| Offrir au public l'accès aux renseignements prescrits sur les associations condominiales par l'entremise du registre public en ligne de l'OOSC et des systèmes efficaces de rapports des associations condominiales et d'avis de changement. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage des associations condominiales de l'Ontario qui ont produit leurs rapports d'association condominiale.</li> <li>Pourcentage des associations condominiales nouvellement créées qui produisent leurs premiers rapports dans les 90 jours suivant leur création.</li> </ul> |

| <b>Principales activités :</b> |   |
|--------------------------------|---|
| <b>2018 - 2019</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer d'améliorer les systèmes de rapports et d'avis de changement en ligne et les guides étape par étape en fonction de l'examen interne et de la rétroaction des clients.</li> <li>Appuyer les associations condominiales par téléphone, par courriel et au moyen de guides étape par étape pour produire leurs premiers rapports et leurs premiers avis de changement.</li> <li>Élaborer et mettre en œuvre des stratégies pour joindre les associations condominiales qui n'ont pas communiqué avec l'OOSC ou qui n'ont pas respecté leurs obligations en matière de dépôt de rapports.</li> <li>Élaborer et mettre en œuvre un plan pour cerner de façon proactive les problèmes liés aux renseignements fournis dans les rapports et les avis de changement et aider les associations condominiales à soumettre des renseignements complets et exacts.</li> <li>Établir des frais de dépôt tardif et un protocole pour l'imposition de frais ou l'émission d'ordonnances d'exécution.</li> </ul> |
| <b>2019 - 2020</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Passer en revue les stratégies et les améliorer pour joindre les associations condominiales qui n'ont pas encore communiqué avec l'OOSC ou qui ne se sont pas acquittées de leurs obligations actuelles en matière de dépôt de rapports.</li> <li>Continuer de communiquer avec les associations condominiales nouvellement créées en fonction des coordonnées inscrites aux bureaux d'enregistrement immobilier.</li> <li>Continuer de cerner de façon proactive les problèmes liés aux renseignements fournis dans les rapports et les avis de changement et aider les associations condominiales à soumettre des renseignements complets et exacts.</li> <li>Examiner et améliorer l'efficacité des protocoles relatifs aux frais de dépôt tardif et aux ordonnances d'exécution.</li> </ul>  |
| <b>2020 - 2021</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer un suivi auprès des associations condominiales qui ne se sont pas acquittées de leurs obligations actuelles en matière de dépôt de rapport.</li> <li>Continuer de communiquer avec les associations condominiales nouvellement créées en fonction des coordonnées inscrites aux bureaux d'enregistrement immobilier.</li> <li>Continuer de cerner de façon proactive les problèmes liés aux renseignements fournis dans les rapports et les avis de changement et aider les associations condominiales à soumettre des renseignements complets et exacts.</li> </ul>   |

## 2. Soutenir la vie en condominium par la résolution rapide et rentable des problèmes et des différends

| Stratégie :  | Mesures des résultats (cibles à déterminer) :   |
|--|---|
| Fournir des renseignements et des outils efficaces afin de promouvoir et d'habiliter les parties à résoudre les problèmes par leurs propres moyens et pour éviter que les problèmes ne dégénèrent. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• % client satisfaction with guided steps to resolving common issues.</li> <li>• Volume of visits to issues page vs CAT cases filed</li> </ul> |

| Principales activités : |   |
|-------------------------|---|
| 2018 - 2019             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer un sondage sur la satisfaction de la clientèle pour les ressources d'autoassistance en ligne.</li> <li>• Examiner la rétroaction des utilisateurs pour voir s'il est possible d'apporter des améliorations aux étapes guidées existantes en ce qui a trait au contenu des problèmes communs.</li> <li>• Créer des étapes guidées pour les problèmes communs nouvellement cernés.</li> </ul> |
| 2019 - 2020             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre l'examen de la rétroaction des utilisateurs en vue d'améliorer les étapes guidées existantes pour régler les problèmes communs et cerner de nouveaux problèmes communs.</li> <li>• Créer de nouvelles étapes guidées pour les problèmes communs nouvellement cernés.</li> </ul>   |
| 2020 - 2021             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre l'examen de la rétroaction des utilisateurs en vue d'améliorer les étapes guidées existantes pour régler les problèmes communs et cerner de nouveaux problèmes communs.</li> <li>• Créer de nouvelles étapes guidées pour les problèmes communs nouvellement cernés.</li> </ul>   |

| Stratégie :  | Mesures des résultats (cibles à déterminer) :   |
|--|---|
| Offrir des services en ligne accessibles, rapides et rentables de règlement des différends (négociation, médiation, décision du tribunal) par l'entremise du TASC. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de satisfaction de la clientèle à l'égard des services du TASC.</li> <li>• Pourcentage de conformité aux normes de service du TASC.</li> </ul> |

| Principales activités : |  |
|-------------------------|--|
| 2018 - 2019             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir, élaborer et mettre en œuvre des améliorations à la solution de règlement des différends en ligne (RDL-TASC), y compris un élargissement de la fonctionnalité pour traiter les différends impliquant trois parties ou plus.</li> <li>• Poursuivre l'examen de la solution de RDL-TASC existante avec les utilisateurs et les experts afin de déterminer les possibilités d'améliorer l'expérience de l'utilisateur.</li> <li>• Élaborer et mettre en œuvre un sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'intention des utilisateurs de TASC.</li> <li>• Élaborer des normes de service appropriées pour le service en matière de règlement des différends en ligne, par exemple, le moment de fixer la date de l'audience et le moment de rendre une décision.</li> <li>• Conseiller le Ministère sur les domaines potentiels d'accroissement des domaines de compétence et d'élargissement de la portée des différends du TASC.</li> <li>• Établir une communauté de pratique pour la collaboration avec d'autres entités fournissant des services de règlement des différends en ligne.</li> </ul> |
| 2019 - 2020             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre le perfectionnement et l'amélioration de la solution de RDL-TASC, y compris l'élargissement de la fonctionnalité de la plateforme.</li> <li>• Continuer de surveiller les résultats des normes de service, par exemple, le moment de fixer la date de l'audience et le moment de rendre une décision.</li> <li>• Poursuivre l'examen des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle pour le TASC.</li> <li>• Continuer de faire part au Ministère de toute rétroaction des clients au sujet des domaines à prendre en considération pour l'accroissement des domaines de compétence et l'élargissement de la portée des différends du TASC.</li> </ul>   |
| 2020 - 2021             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer de surveiller les résultats des normes de service, par exemple, le moment de fixer la date de l'audience et le moment de rendre une décision.</li> <li>• Poursuivre l'examen des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle pour le TASC.</li> <li>• Continuer de faire part au Ministère de toute rétroaction des clients au sujet des domaines à prendre en considération pour l'accroissement des domaines de compétence et l'élargissement de la portée des différends du TASC.</li> </ul>  |

# Soutien des objectifs stratégiques

## 1. Plus grande sensibilisation à l'égard de l'OOSC et de ses services et relations efficaces avec les intervenants afin d'éclairer l'amélioration des services

| Stratégie :  | Mesures des résultats (cibles à déterminer) :   |
|--|---|
| <p>Continuer de faire connaître l'OOSC et ses services et solliciter activement la rétroaction des intervenants afin d'améliorer les services.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de l'augmentation annuelle de la connaissance générale de l'OOSC d'après les résultats du sondage mené par Ipsos.</li> <li>• Pourcentage de l'augmentation annuelle de la couverture médiatique et sociale positive.</li> <li>• Pourcentage de l'augmentation annuelle du nombre de visites uniques sur le site Web de l'OOSC.</li> </ul>  |
| Principales activités :  |   |
| <p><b>2018 – 2019</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un sondage annuel Ipsos sur la connaissance générale de l'OOSC et de ses services.</li> <li>• Achever le plan de communication stratégique de 2018-2019, y compris les médias sociaux, les trousseaux d'information pour les députés, les députés provinciaux et les conseillers municipaux.</li> <li>• Participer à des conférences du secteur des condominiums, notamment à titre de conférenciers et de membres d'un groupe de discussion.</li> <li>• Établir un processus consultatif pour recueillir les commentaires du secteur.</li> <li>• Compiler et analyser la rétroaction sur les services de l'OOSC à partir des interactions avec les clients, des sondages et des activités des intervenants afin d'éclairer l'amélioration des services et les propositions législatives et réglementaires présentées au Ministère.</li> <li>• Continuer de surveiller et de gérer les attentes concernant le rôle de l'OOSC qui ne comprend pas les conseils juridiques ou les services d'exécution.</li> </ul>            |
| <p><b>2019 - 2020</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un sondage annuel Ipsos sur la connaissance générale de l'OOSC et de ses services.</li> <li>• Continuer de peaufiner le plan et les tactiques de communication stratégique, y compris les médias sociaux, les trousseaux d'information à l'intention des députés, des députés provinciaux et des conseillers municipaux.</li> <li>• Participer à des conférences du secteur des condominiums, notamment à titre de conférenciers et de membres d'un groupe de discussion.</li> <li>• Compiler et analyser la rétroaction sur les services de l'OOSC à partir des interactions avec les clients, des sondages et des activités des intervenants afin d'éclairer l'amélioration des services et les propositions législatives et réglementaires présentées au Ministère.</li> <li>• Continuer de surveiller le risque que le risque que les utilisateurs de condominiums et le public puisse s'attendre à ce que l'OOSC fournisse des conseils juridiques ou des services d'application de la loi, et de le gérer.</li> </ul> |
| <p><b>2020 - 2021</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un sondage annuel Ipsos sur la connaissance générale de l'OOSC et de ses services.</li> <li>• Continuer de peaufiner le plan et les tactiques de communication stratégique, y compris les médias sociaux, les trousseaux d'information à l'intention des députés, des députés provinciaux et des conseillers municipaux.</li> <li>• Participer à des conférences du secteur des condominiums, notamment à titre de conférenciers et de membres d'un groupe de discussion.</li> <li>• Compiler et analyser la rétroaction sur les services de l'OOSC à partir des interactions avec les clients, des sondages et des activités des intervenants afin d'éclairer l'amélioration des services et les propositions législatives et réglementaires présentées au Ministère.</li> <li>• Continuer de surveiller le risque que le risque que les utilisateurs de condominiums et le public puisse s'attendre à ce que l'OOSC fournisse des conseils juridiques ou des services d'application de la loi, et de le gérer.</li> </ul> |

## 2. Excellence organisationnelle

| Stratégie :   | Mesures des résultats :  |
|---|--|
| <p>Des processus efficaces de gouvernance, de responsabilisation et de continuité des activités sont en place et les documents des rapports d'entreprise requis sont préparés et affichés chaque année.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'activités, rapport annuel, résultats des mesures de rendement et sommaire du plan de gestion des risques préparé annuellement.</li> <li>• Tenue de l'assemblée annuelle et invitation du public.</li> </ul>  |
| Principales activités :   |  |
| <p><b>2018 - 2019</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer et tenir l'assemblée annuelle.</li> <li>• Planifier et tenir la première séance de planification stratégique.</li> <li>• Élaborer un cadre de mesure du rendement.</li> <li>• Élaborer des politiques et des procédures écrites pour chaque secteur fonctionnel de ses activités.</li> <li>• Élaborer une feuille de route pour les TI.</li> <li>• Élaborer un cadre de gestion des risques, y compris un plan de continuité des activités.</li> <li>• Résoudre toute plainte écrite conformément à la politique de traitement des plaintes publiée par l'OOSC.</li> <li>• Préparer le plan d'activités de 2019-2020, le rapport annuel de 2017-2018 et le sommaire du plan de gestion des risques aux fins d'examen et d'approbation par le MSGSC.</li> <li>• Établir un PE entre l'OOSC et les conseils d'administration de l'OORGC.</li> <li>• Élaborer le mandat du conseil d'administration pour son comité de mise en candidature.</li> <li>• Élaborer le mandat du conseil d'administration pour son comité de vérification et de gestion des risques.</li> </ul> |
| <p><b>2019 - 2020</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer et tenir l'assemblée annuelle.</li> <li>• Recueillir les mesures du rendement, les évaluer et faire rapport sur ces dernières.</li> <li>• Déterminer et évaluer les risques et procéder à l'examen et à l'élaboration des stratégies d'atténuation.</li> <li>• Améliorer les politiques et les procédures écrites pour chaque secteur fonctionnel de ses activités, au besoin.</li> <li>• Mettre à jour la feuille de route des TI.</li> <li>• Résoudre toute plainte écrite conformément à la politique de traitement des plaintes publiée par l'OOSC.</li> <li>• Préparer le plan d'activités, le rapport annuel et le sommaire du plan de gestion des risques aux fins d'examen et d'approbation par le MSGSC.</li> <li>• Terminer l'évaluation du conseil d'administration.</li> </ul>   |
| <p><b>2020 - 2021</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer et tenir l'assemblée annuelle.</li> <li>• Recueillir les mesures du rendement, les évaluer et faire rapport sur ces dernières.</li> <li>• Déterminer et évaluer les risques et procéder à l'examen et à l'élaboration des stratégies d'atténuation.</li> <li>• Améliorer les politiques et les procédures écrites pour chaque secteur fonctionnel de ses activités, au besoin.</li> <li>• Mettre à jour la feuille de route des TI.</li> <li>• Résoudre toute plainte écrite conformément à la politique de traitement des plaintes publiée par l'OOSC.</li> <li>• Préparer le plan d'activités, le rapport annuel et le sommaire du plan de gestion des risques aux fins d'examen et d'approbation par le MSGSC.</li> </ul>   |

| Stratégie :                              | Mesures des résultats (cibles à déterminer) :  |
|--|--|
| Gestion et contrôle financiers efficaces | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des écarts sur les prévisions budgétaires et les prévisions réelles.</li> <li>• Pourcentage de conformité aux contrôles internes et aux exigences en matière de vérification et d'accord de prêt.</li> <li>• Recevoir une opinion de vérification favorable.</li> </ul> |

| Principales activités : |  |
|-------------------------|--|
| 2018 - 2019             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller et mettre à jour les projections des dépenses et des revenus afin de gérer efficacement les ressources financières.</li> <li>• Élaborer une politique sur le fonds de réserve.</li> <li>• Établir et mettre en œuvre une stratégie de suivi des arriérés de paiement des quotes-parts.</li> <li>• Passer en revue et améliorer les contrôles et les politiques internes et surveiller la conformité.</li> <li>• Satisfaire aux exigences de l'accord de prêt.</li> <li>• Soutenir les auditeurs externes indépendants lors de la vérification annuelle.</li> </ul> |
| 2019 - 2020             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller et mettre à jour les projections des dépenses et des revenus afin de gérer efficacement les ressources financières.</li> <li>• Assurer le suivi des arriérés de paiement des quotes-parts.</li> <li>• Passer en revue et améliorer les contrôles et les politiques internes et surveiller la conformité.</li> <li>• Satisfaire aux exigences de l'accord de prêt.</li> <li>• Soutenir les vérificateurs externes indépendants lors de la vérification annuelle.</li> </ul>   |
| 2020 - 2021             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller et mettre à jour les projections des dépenses et des revenus afin de gérer efficacement les ressources financières.</li> <li>• Assurer le suivi des arriérés de paiement des quotes-parts.</li> <li>• Passer en revue et améliorer les contrôles et les politiques internes et surveiller la conformité.</li> <li>• Satisfaire aux exigences de l'accord de prêt.</li> <li>• Soutenir les vérificateurs externes indépendants lors de la vérification annuelle.</li> </ul>   |

| Stratégie :   | Mesures des résultats (cibles à déterminer) :   |
|---|---|
| Mise en place d'un processus et d'une planification du capital humain efficaces qui favorisent un milieu de travail équitable, respectueux, coopératif, diversifié et inclusif. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des plans de rendement annuels et des examens effectués.</li> <li>• Pourcentage des employés interrogés qui indiquent que le milieu de travail est positif.</li> </ul> |

| Principales activités : |   |
|-------------------------|---|
| 2018 - 2019             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner la structure organisationnelle à l'interne et élaborer un plan de capital humain qui favorise un milieu de travail équitable, respectueux, diversifié et inclusif.</li> <li>• Terminer et mettre à jour les descriptions de travail pour appuyer le recrutement continu fondé sur le mérite.</li> <li>• Améliorer les manuels de politiques et de procédures en matière de ressources humaines</li> <li>• Terminer les plans et les examens de gestion du rendement et de perfectionnement professionnel.</li> <li>• Élaborer une première stratégie de mobilisation des employés.</li> </ul> |
| 2019 - 2020             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre l'examen et la mise à jour du plan de capital humain et mettre à jour les descriptions de travail.</li> <li>• Passer en revue et améliorer les politiques et les manuels de politiques et de procédures en matière de ressources humaines à l'appui d'un milieu de travail équitable, respectueux, diversifié et inclusif.</li> <li>• Terminer les plans et les examens de gestion du rendement et de perfectionnement professionnel.</li> <li>• Effectuer un sondage annuel sur la mobilisation des employés.</li> </ul>   |

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>2020 - 2021</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre l'examen et la mise à jour du plan de capital humain et mettre à jour les descriptions de travail.</li> <li>• Passer en revue et améliorer les politiques et les manuels de politiques et de procédures en matière de ressources humaines à l'appui d'un milieu de travail équitable, respectueux, diversifié et inclusif.</li> <li>• Terminer les plans et les examens de gestion du rendement et de perfectionnement professionnel.</li> <li>• Effectuer un sondage annuel sur la mobilisation des employés.</li> </ul> |
|--------------------|---|

| <b>Stratégie :</b>   | <b>Mesures des résultats (cibles à déterminer) :</b>  |
|--|---|
| Surveiller et maintenir la capacité d'offrir des services en français et en conformité avec la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO). | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de satisfaction de la clientèle à l'égard des services en français et des services accessibles</li> <li>• Dépôt du rapport annuel de conformité à la LAPHO.</li> </ul> |

**Principales activités :**

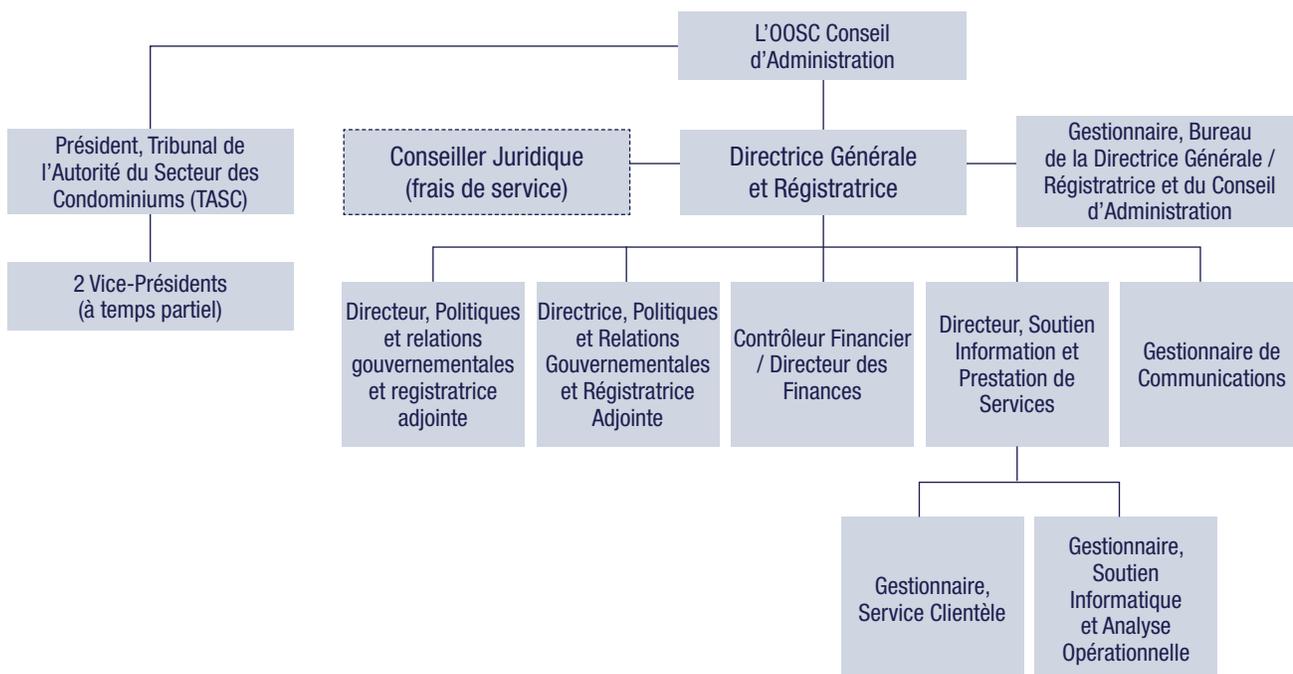
|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>2018 - 2019</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre au point les protocoles pour s'assurer que tous les services et toutes les communications sont accessibles et disponibles en français.</li> <li>• Continuer de surveiller le caractère adéquat de l'accessibilité et de la demande de services en français, ainsi que la capacité du personnel de l'OOSC à répondre à la demande.</li> <li>• Revoir et, au besoin, améliorer le service offert en français et les politiques sur l'accessibilité.</li> <li>• Élaborer des protocoles d'accessibilité pour l'approvisionnement et la collaboration avec les fournisseurs de solutions en matière de TI.</li> <li>• S'assurer que tout le personnel de l'OOSC a suivi la formation exigée en vertu de la LAPHO et déposer le rapport annuel de conformité à la LAPHO.</li> </ul>                          |
| <b>2019 - 2020</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller la conformité aux protocoles pour s'assurer que tous les services et toutes les communications sont accessibles et disponibles en français.</li> <li>• Continuer de surveiller le caractère adéquat de l'accessibilité et de la demande de services en français, ainsi que la capacité du personnel de l'OOSC à répondre à la demande.</li> <li>• Revoir et, au besoin, améliorer le service offert en français et les politiques sur l'accessibilité.</li> <li>• Surveiller la conformité aux protocoles d'accessibilité pour l'approvisionnement et la collaboration avec les fournisseurs de solutions en matière de TI.</li> <li>• S'assurer que tout le personnel de l'OOSC a suivi la formation exigée en vertu de la LAPHO et déposer le rapport annuel de conformité à la LAPHO.</li> </ul> |
| <b>2020 - 2021</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller la conformité aux protocoles pour s'assurer que tous les services et toutes les communications sont accessibles et disponibles en français.</li> <li>• Continuer de surveiller le caractère adéquat de l'accessibilité et de la demande de services en français, ainsi que la capacité du personnel de l'OOSC à répondre à la demande.</li> <li>• Revoir et, au besoin, améliorer le service offert en français et les politiques sur l'accessibilité.</li> <li>• Surveiller la conformité aux protocoles d'accessibilité pour l'approvisionnement et la collaboration avec les fournisseurs de solutions en matière de TI.</li> <li>• S'assurer que tout le personnel de l'OOSC a suivi la formation exigée en vertu de la LAPHO et déposer le rapport annuel de conformité à la LAPHO.</li> </ul> |

# 6. Plan financier

Le plan financier de l'OOSC porte sur les ressources nécessaires à l'exécution de son mandat, comprend des détails financiers sur l'accord de prêt de démarrage de celui-ci avec le MSGSC et les prévisions financières triennales de la société. Le plan financier doit être considéré dans le contexte de l'incertitude étant donné que l'OOSC mène ses activités depuis moins d'un an, qu'il continue d'améliorer ses services initiaux en réponse à la rétroaction des utilisateurs et que le moment auquel le gouvernement de l'Ontario doit élargir la portée des différends du TASC est actuellement inconnu.

## Ressources humaines

La structure de gestion de l'OOSC, en date du 31 mars 2018, est présentée ci-dessous. L'effectif de ce dernier compte environ 35 employés, dont certains postes et leurs coûts afférents, sont partagés avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC). En tant que nouvelle société, l'OOSC continuera d'examiner et d'ajuster sa structure de dotation au fur et à mesure qu'il passera à un état stable dans les années à venir.



## Accord de prêt

Au début de l'exercice financier 2016-2017, l'OOSC disposait d'un prêt de 7,5 millions de dollars accordé par le MSGSC pour financer ses activités de démarrage. Après une planification et des estimations minutieuses, pour les exercices financiers 2016-2017 et 2017-2018, l'OOSC a eu besoin de 5,5 millions de dollars sur les 7,5 millions de dollars pour financer les ressources initiales nécessaires au développement et au lancement de ses services jusqu'au 31 mars 2018.

Avec le recouvrement des recettes provenant des droits d'évaluation, l'OOSC a un passif net accumulé estimatif de 5,5 millions de dollars (reporté à titre de prêt exigible) pour l'exercice financier 2018-2019, qui sera réduit à 4,4 millions de dollars d'ici l'exercice financier 2020-2021.

Aux termes de l'accord de prêt conclu entre l'OOSC et le MSGSC, les intérêts sur le prêt sont calculés trimestriellement de manière continue jusqu'au 1er avril 2019. Par la suite, les intérêts seront calculés en fonction d'un taux d'intérêt fixe. L'OOSC commencera à rembourser le prêt au Ministère en 2019-2020.

## Prévisions financières

Les sources de revenus de l'OOSC comprennent les cotisations annuelles de toutes les associations condominiales fondées sur l'équivalent de douze dollars par partie privative avec droit de vote par année, ainsi que des frais d'utilisation modestes pour chacune des trois étapes du tribunal en ligne. Les revenus de l'exercice financier 2018-2019 comprennent les montants non perçus qui étaient payables à l'OOSC pour la période d'évaluation de l'exercice financier 2017-2018 et qui devraient être perçus au cours de l'exercice financier 2018-2019.

Une part importante des dépenses du tribunal en ligne est liée au travail de développement de la TI pour régler les différends complexes mettant en cause plusieurs parties. Les dépenses des années à venir augmenteront au fur et à mesure que le domaine de compétence du TASC pour entendre d'autres types de différends s'élargira.

## Prévisions financières pour les exercices financiers 2018-2019 à 2020-2021

|  | FY 2018-19          | FY 2019-20          | FY 2020-21          |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Recettes :</b>                                  |                     |                     |                     |
| Revenu   | \$10,038,400        | \$10,340,395        | \$10,650,234        |
| Intérêts   | \$43,000            | \$45,000            | \$46,000            |
| <b>Total revenus</b>                               | <b>\$10,081,400</b> | <b>\$10,385,395</b> | <b>\$10,696,234</b> |
| <b>Dépenses d'exploitation :</b>                   |                     |                     |                     |
| Ressources humaines                                | \$3,638,747         | \$3,753,747         | \$3,852,347         |
| Exploitation                                       | \$2,395,000         | \$2,287,440         | \$2,357,000         |
| Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums | \$1,432,852         | \$2,708,495         | \$2,959,425         |
| Frais de financement                               | \$90,000            | \$80,000            | \$75,000            |
| Frais de surveillance du Ministère                 | \$0                 | \$250,000*          | \$250,000*          |
| <b>Total des dépenses de fonctionnement</b>        | <b>\$7,556,599</b>  | <b>\$9,079,682</b>  | <b>\$9,493,772</b>  |
| <b>Dépenses en capital :</b>                       |                     |                     |                     |
| TASC – Règlement des différends en ligne           | \$866,000           | \$430,260           | \$300,000           |
| Technologie d'entreprise (création)                | \$579,000           | \$100,000           | \$100,000           |
| <b>Total</b>                                       | <b>\$1,445,000</b>  | <b>\$530,260</b>    | <b>\$400,000</b>    |
| <b>Financement :</b>                               |                     |                     |                     |
| Remboursement du prêt                              | \$0                 | \$550,000           | \$550,000           |
| <b>Total</b>                                       | <b>\$0</b>          | <b>\$550,000</b>    | <b>\$550,000</b>    |
| <b>Fonds de réserve (affecté) :</b>                | <b>\$450,000</b>    | <b>\$225,000</b>    | <b>\$250,000</b>    |
| <b>Excédent (ou déficit) pour l'exercice</b>       | <b>\$629,801</b>    | <b>\$453</b>        | <b>\$2,463</b>      |

\*les frais de surveillance de 250 000 \$ exigés par le Ministère ne sont qu'une estimation et doivent être déterminés par le MSGSC.



[www.condoauthorityontario.ca](http://www.condoauthorityontario.ca)