

Plan d'activités stratégique 2020-2023



Office ontarien
du secteur des
condominiums

www.condoauthorityontario.ca

Plan d'activités stratégique 2020-2023

Table des matières

1.	Introduction	3
2.	Cadre stratégique	4
	Plan stratégique 2020-2023	4
	Domaines d'action prioritaires	5
	Faits saillants des engagements relatifs aux activités 2020-2021	6
	Processus consultatif	7
3.	Aperçu de l'organisme	8
	Services de l'OOSC	8
	Élargissement du mandat.....	9
	Soutenir les propriétaires de condominiums et les partenaires de la communauté condominiale	10
	Gouvernance et structure de l'organisme	11
	Services en français	12
	Accessibilité des services.....	12
	Traitement des plaintes	12
4.	Engagements du plan d'activités 2020-2021	13
	Objectif stratégique principal 1 : Améliorer les renseignements et les services destinés au public	13
	Objectif stratégique principal 2 : Améliorer et intégrer les moyens de résolution des problèmes et des différends	15
	Objectif stratégique connexe 3 : Viser l'excellence en matière de service à la clientèle	16
	Objectif stratégique connexe 4 : Viser l'excellence organisationnelle	17
5.	Gestion des risques	19
6.	Plan financier	20
	Planification financière	20
	Produits	20
	Charges	21
	Financement.....	23
	Budget annuel.....	23

Photo de couverture : Thunder Bay



1. Introduction

L'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) entre dans sa troisième année d'activité visant à soutenir le nombre croissant de propriétaires et de résidents de condominiums dans toute la province.

L'OOSC continuera de fournir sa gamme de services numériques pour s'acquitter de son mandat de protection des consommateurs et donner la capacité d'agir aux communautés condominiales de l'Ontario par l'information, la sensibilisation et le règlement des différends, afin que les personnes puissent profiter au maximum de la vie en condominium.

Les activités opérationnelles 2020-2021 de l'OOSC seront menées conformément au plan stratégique triennal qui a été établi par le conseil d'administration en décembre 2018.

Le premier plan stratégique de l'OOSC comprend la vision, la mission, les valeurs et les objectifs stratégiques destinés à orienter l'autorité dans l'accomplissement de son mandat conféré par la Loi au cours des trois prochaines années.

OOSC : **Une autorité administrative**

- Désignée en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la Loi), telle que modifiée en 2015
- Société à but non lucratif régie par un conseil d'administration indépendant
- Administre les dispositions particulières de la Loi et de ses règlements, conformément aux pouvoirs délégués par le gouvernement de l'Ontario
- Financée par les propriétaires de condominiums et les droits d'utilisation du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC)
- Rend des comptes au ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs au moyen d'un accord administratif

2. Cadre stratégique

Plan stratégique 2020-2023

Vision

Créer des communautés condominiales harmonieuses dans tout l'Ontario.

Mission

Donner la capacité d'agir aux communautés condominiales de l'Ontario par l'information, la sensibilisation et le règlement des différends.

Mandat

L'OOSC a été désigné en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* pour appuyer la protection des consommateurs et les communautés condominiales en fournissant des services et des ressources aux acquéreurs, aux propriétaires, aux résidents et aux administrateurs de condominiums partout en Ontario.

Le conseil d'administration a élaboré le premier plan stratégique de l'OOSC qui comprend la vision, la mission, les valeurs et les objectifs stratégiques visant à orienter le travail effectué par l'OOSC pour s'acquitter du mandat qui lui est conféré par la Loi au cours des trois prochaines années.

Le plan stratégique a été défini en fonction de priorités clés qui ont été déterminées grâce à un groupe de discussion composé d'intervenants, une analyse contextuelle des derniers développements dans le secteur des condominiums, ainsi que la rétroaction des propriétaires, des administrateurs et des gestionnaires de condominiums de toute la province qui ont utilisé les services de l'OOSC. Le plan stratégique témoigne de l'engagement pris par l'OOSC de fournir des services axés sur le client et des résultats répondant aux besoins des communautés condominiales.

Valeurs de l'OOSC

Innovation

L'OOSC travaille de manière créative avec les communautés condominiales de l'Ontario en étant ouvert aux nouvelles idées et aux nouvelles façons de faire.

Responsabilisation

L'OOSC a la responsabilité d'exécuter son mandat et de fournir des services de qualité supérieure aux communautés condominiales de l'Ontario.

Approche axée sur le client

L'OOSC travaille en collaboration avec les communautés condominiales de l'Ontario afin de répondre à leurs besoins en visant dans toutes ses interactions l'excellence en matière de services.

Optimisation des ressources

L'OOSC veille à utiliser ses fonds de manière judicieuse et efficace.

Intégrité

L'OOSC effectue son travail de manière respectueuse et honnête, en étant digne de confiance.

Équité

L'OOSC fournit ses services de manière impartiale et équitable.

Objectifs stratégiques

Objectifs stratégiques principaux

1. Améliorer les renseignements et les services destinés au public
2. Améliorer et intégrer les moyens de résolution des problèmes et des différends

Objectifs stratégiques connexes

3. Viser l'excellence en matière de service à la clientèle
4. Viser l'excellence organisationnelle

Domaines d'action prioritaires

Fort des services mis en place jusqu'à présent, l'OOSC poursuivra sur sa lancée et continuera à soutenir les communautés condominiales. Par le biais de ses services, de ses ressources et de ses outils, l'OOSC s'emploiera à réaliser ce qui suit :

Renforcer son état d'esprit numérique

Nous fournissons des renseignements et des services numériques en ligne (p. ex. formation des administrateurs, rapports d'associations et avis de changement, modèle intégré de règlement des problèmes et des différends) pour apporter un soutien équitable aux communautés condominiales de tout l'Ontario

Améliorer la transparence et l'efficacité

Les rapports d'associations et un registre public consultable sur les associations condominiales permettent de trouver facilement des renseignements clés sur chaque association condominiale en Ontario

Fournir des services de première ligne plus simples, plus rapides et de meilleure qualité

Notre site Web, nos ressources et notre équipe des services d'information apportent un soutien rapide et direct aux propriétaires de condos et aux communautés condominiales en ligne, par courriel et par téléphone

Protéger les consommateurs

Les Étapes guidées pour des problèmes communs, le *Guide de l'acquéreur de condo* et les renseignements sur les risques liés à l'achat de condominiums en préconstruction comptent parmi les nombreux outils destinés à aider à protéger les propriétaires et les acquéreurs de condos

Permettre aux gens d'économiser

Nos services numériques innovateurs, qui ont été récompensés, nous permettent de joindre chaque propriétaire, chaque administrateur, chaque gestionnaire et chaque acquéreur potentiel de condos en Ontario, et de maîtriser les coûts



Toronto

Faits saillants des engagements relatifs aux activités 2020-2021

En 2020-2021, l'OOSC continuera de remplir sa mission en donnant la capacité d'agir aux communautés condominiales de l'Ontario par l'information, la sensibilisation et le règlement des différends. Fort des services numériques déjà mis en place qui ont été lancés en 2017, l'OOSC continuera de collaborer avec les propriétaires de condos et les membres de la communauté condominiale en leur apportant du soutien. Voici un aperçu des domaines d'action prioritaires pour l'année à venir :

Protéger les consommateurs	L'OOSC protège les propriétaires de condos par le biais de son registre public, de sa formation des administrateurs, de ses Étapes guidées pour des problèmes communs et de son <i>Guide de l'acquéreur de condo</i>
Recueillir des commentaires	L'OOSC continuera de perfectionner les mécanismes de rétroaction du processus consultatif du conseil d'administration pour permettre aux propriétaires de condos et aux communautés condominiales de dire à l'OOSC comment améliorer l'information et la sensibilisation ainsi que les processus et les services de règlement des différends
Numériser les formulaires pour les condominiums	Le gouvernement a délégué à l'OOSC la gestion des formulaires pour les condominiums (en français et en anglais) depuis le 1 ^{er} janvier 2020
Sensibiliser les acquéreurs	Développer des ressources et des initiatives de sensibilisation pour mieux informer et protéger les consommateurs relativement au processus d'achat de projets de condominiums en préconstruction, y compris les annulations
Soutenir les associations condominiales	L'OOSC travaille de concert avec les administrateurs et les gestionnaires de condominiums pour aider les associations condominiales à s'acquitter de leurs obligations respectives en vertu de la <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i>
Perfectionner les services de l'OOSC	Apporter des améliorations technologiques à l'écosystème de services numériques de l'OOSC, ainsi qu'à son système de gestion des relations avec la clientèle (GRC) et à son site Web, afin de développer l'accessibilité et l'efficacité de nos services et de faciliter la navigation
Expansion du Tribunal	Développer de nouvelles fonctionnalités du système de règlement des différends en ligne du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (RDL-TASC), afin que l'OOSC soit prêt pour l'extension prévue de la compétence du Tribunal, tel que proposé par la décision gouvernementale
Prendre contact avec les associations n'ayant pas effectué de dépôt	Mener une sensibilisation stratégique auprès des associations condominiales qui n'ont pas encore déposé leurs rapports auprès de l'OOSC
Améliorer l'analytique	Mettre en place un cadre d'informatique décisionnelle et d'analytique pour mieux servir les propriétaires de condos et la communauté condominiale

Processus consultatif

Le conseil d'administration de l'OOSC a mis en place le processus consultatif de l'OOSC conformément à l'accord administratif conclu avec le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Le processus consultatif donne de nombreuses occasions aux propriétaires de condominiums et aux membres des communautés condominiales de l'Ontario de faire directement part de leurs observations concernant leurs besoins et les améliorations pouvant être apportées aux services de l'OOSC. L'OOSC reçoit ces conseils et la rétroaction des manières suivantes :

- I. Groupes consultatifs ou groupes de discussion
- II. Conseils d'administration de condominiums
- III. Utilisateurs des Étapes guidées pour des problèmes communs
- IV. Utilisateurs du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums
- V. Séances destinées à recueillir l'expérience des utilisateurs
- VI. Événements du secteur et événements publics auxquels l'OOSC participe
- VII. Utilisateurs du site Web
- VIII. Sondage sur la sensibilisation du public
- IX. Recourir aux médias sociaux et à la base de données de l'OOSC
- X. Équipe des services d'information de l'OOSC

Ces conseils et la rétroaction recueillis par le biais de ces divers processus consultatifs aident l'OOSC à :

- orienter sa vision et ses objectifs stratégiques afin de répondre aux besoins des communautés condominiales à travers la province;
- établir des relations avec les membres clés de la communauté condominiale en vue de mieux faire connaître le rôle et la vision de l'OOSC en matière de service à la clientèle, de protection des consommateurs, d'allègement du fardeau administratif et d'optimisation des ressources;
- nouer le dialogue avec les propriétaires, les administrateurs, les gestionnaires, les résidents et les acquéreurs de condos, ainsi qu'avec les professionnels du secteur et le public afin de mieux connaître les problèmes actuels et les nouveaux enjeux qui se présentent;
- obtenir de la rétroaction au sujet de services de l'OOSC afin de remédier aux problèmes et d'améliorer l'expérience des utilisateurs.

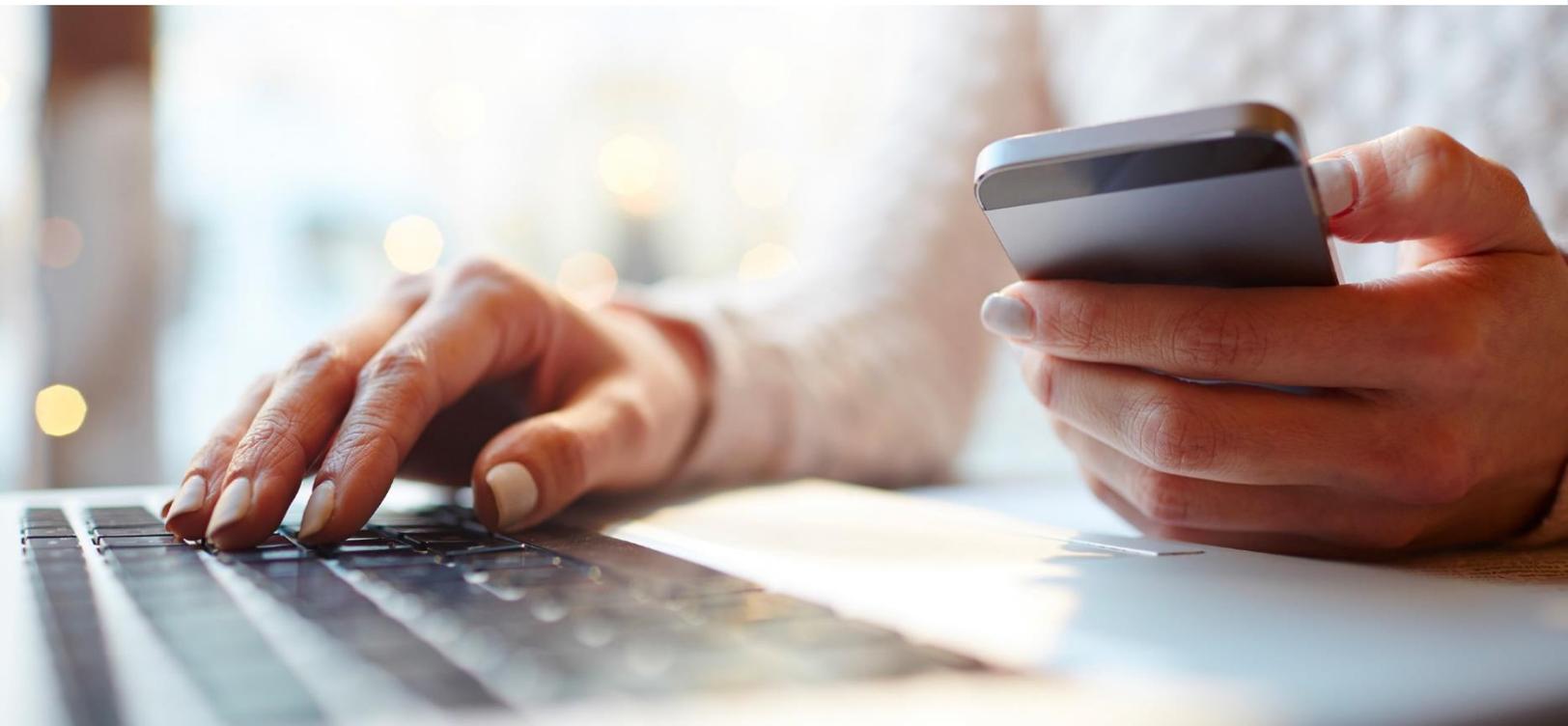
3. Aperçu de l'organisme

Services de l'OOSC

L'OOSC met en œuvre les services prévus par son mandat de manière à réaliser sa vision en créant des communautés condominiales harmonieuses dans tout l'Ontario. La voie de la réalisation de cette vision s'appuie sur l'apport de services utiles qui bénéficient aux propriétaires de condominiums et à la communauté condominiale comme suit :

- **des renseignements faciles à utiliser**, en français et en anglais, pour aider les propriétaires, les résidents, les administrateurs et les gestionnaires à comprendre leurs droits et leurs responsabilités généraux
- **des ressources, des outils, des formulaires et des étapes guidées gratuits en ligne** pour résoudre les problèmes courants de manière collaborative avant qu'ils ne dégènèrent en différends
- **un service de règlement des différends en ligne facile d'accès et rentable** par l'entremise du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), le premier tribunal du Canada intégralement en ligne
- **une formation obligatoire et gratuite pour les administrateurs de condominiums** pour les aider à comprendre leurs obligations de surveillance et leurs obligations légales
- **un système de dépôt des rapports d'associations facile à utiliser** pour permettre aux associations condominiales de transmettre et de mettre à jour des renseignements clés
- **un registre public des condominiums consultable et à la disposition du public** qui contient des renseignements sur chaque association condominiale de l'Ontario

L'OOSC reste connecté et réactif afin de soutenir les propriétaires de condos et la communauté condominiale grâce à son équipe des services d'information hautement qualifiée. L'équipe des services d'information répond aux demandes de renseignements sur de nombreuses questions complexes et donne des informations et des conseils en ligne, par téléphone et par courriel, en français et en anglais.



Élargissement du mandat

L'OOSC se prépare avec intérêt à l'expansion des services prévus par son mandat qu'il fournit aux communautés condominiales, avec la gestion des formulaires pour les condominiums qui lui a été déléguée en vertu de la Loi, ainsi qu'avec l'élargissement prévu de la portée des différends pouvant être entendus par le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums de l'OOSC. Chacun de ces nouveaux éléments constituera un prolongement appréciable de l'engagement de l'OOSC à agir au bénéfice des propriétaires de condos et de la communauté condominiale, tout en assurant une plus grande commodité, un gain de temps et d'efficacité et une limitation des coûts.

Formulaires du gouvernement

En décembre 2019, le gouvernement a apporté des modifications réglementaires pour déléguer à l'OOSC la responsabilité de la gestion de certains formulaires en vertu de la Loi, à compter de janvier 2020. Ce changement a pour objectif d'alléger le fardeau administratif et de permettre aux communautés condominiales d'accéder et d'utiliser plus facilement 17 des formulaires devant être utilisés en vertu de la Loi.

L'OOSC se réjouit de l'ajout de ce nouvel élément à la gamme de ses services et ressources numériques qui sont disponibles sur son site Web. Ce sera l'occasion pour l'OOSC de mettre en place une nouvelle solution numérique innovante pour faciliter la consultation et l'utilisation des formulaires.

L'OOSC consultera le secteur des condominiums pour savoir quels formulaires devraient constituer une priorité et comment il est possible de les améliorer. L'OOSC a déjà commencé à explorer des solutions pour mettre en place la gestion des formulaires par le biais d'une approche interactive et intuitive de type questions et réponses.

Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

Le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC) est le premier tribunal intégralement en ligne du Canada. En service depuis le 1^{er} novembre 2017, le TASC aide à régler les différends liés aux condominiums en Ontario, et à rendre des décisions à leur sujet, par le biais de son système de règlement des différends en ligne (RDL-TASC). Le RDL-TASC aide les personnes à résoudre leurs différends de manière pratique, rapide et économique, tout en encourageant les membres des communautés condominiales à travailler ensemble.

La compétence du TASC est définie par le gouvernement par règlement. À l'heure actuelle, le TASC traite les différends en vertu de l'article 55 de la Loi qui établit les obligations fondamentales des associations condominiales en matière de dossiers, précisant quels dossiers il faut tenir et conserver et quels dossiers il faut mettre à la disposition des propriétaires et des acquéreurs.

En prévision de l'extension de la compétence du TASC qui permettra au tribunal de traiter d'autres types de différends, l'OOSC œuvre à accroître la fonctionnalité de son système de règlement des différends en ligne (RDL-TASC) pour donner notamment au système la capacité de traiter des différends mettant en cause des parties multiples. De plus, il est prévu de recruter et de former de nouveaux membres pour le Tribunal, en tirant parti de l'expertise en médiation et en arbitrage. Il est aussi prévu de recourir à du personnel supplémentaire pour aider à supporter la charge de travail croissante à venir.



Soutenir les propriétaires de condominiums et les partenaires de la communauté condominiale

L'OOSC a pour but fondamental de faire en sorte que les propriétaires de condominiums et tous les membres de la communauté condominiale puissent profiter de la vie en condominium.

Protection des consommateurs. Utilité des informations et des ressources. Facilité d'accès au règlement des différends. Ces services sont au cœur de l'action effectuée par l'OOSC au bénéfice des propriétaires de condos.

L'OOSC collabore également avec les administrateurs de condominiums, ainsi qu'avec les gestionnaires et les entreprises de gestion de condominiums dont les services sont retenus par les associations condominiales. L'OOSC soutient les administrateurs et les gestionnaires pour les aider à mieux gérer le cadre législatif, notamment en ce qui concerne le dépôt des rapports d'associations et des avis de changement. L'OOSC aide également les administrateurs de condominiums à répondre aux exigences de formation et il favorise la transparence en fournissant aux acquéreurs et aux propriétaires de condos des renseignements importants au sujet des associations condominiales dans le registre public.

L'OOSC s'associe à des associations du secteur des condominiums et prend part à des événements du secteur pour faire connaître ses services et tenir les gens au courant de ses activités actuelles. Parmi ces associations, citons l'Institut canadien des condominiums, la Community Associations Institute et l'Association of Condominium Managers of Ontario.

L'OOSC a conclu un [protocole d'entente](#) avec l'[Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums \(OORGC\)](#), autorité administrative déléguée et organisme de réglementation chargé d'autoriser et de réglementer les gestionnaires de condominiums et les entreprises de gestion de condominiums, afin de contribuer à la protection des consommateurs en Ontario.

L'OOSC continuera de dialoguer avec les propriétaires de condos et les partenaires de la communauté condominiale pour trouver des façons de leur apporter le meilleur soutien possible et de mettre ses renseignements et ses services à la disposition de tous.

Gouvernance et structure de l'organisme

L'OOSC est une société à but non lucratif ne relevant pas de la Couronne qui est dirigée par un conseil d'administration indépendant composé de quatre administrateurs élus et d'un maximum de trois personnes nommées par le Ministère.

L'OOSC a établi un modèle de gouvernance du conseil fondé sur les compétences. Les postes vacants d'administrateurs élus sont dotés par le Comité de mise en candidature selon un processus qui comprend l'évaluation et la recommandation des candidats en fonction de leurs compétences et de leur expérience par rapport aux critères de compétence énoncés à l'annexe D de l'accord administratif. Les postes vacants dans les nominations ministérielles sont dotés au moyen d'un processus géré par le Secrétariat des nominations publiques du gouvernement de l'Ontario.

Un protocole d'entente (PE) régit la relation de responsabilisation entre l'OOSC et le TASC et établit un cadre qui reconnaît l'autonomie du Tribunal au sein de l'OOSC.

Nommé par le conseil d'administration de l'OOSC, le directeur général et registrateur dirige un effectif d'environ 50 personnes travaillant dans tous les aspects des activités de l'organisme. Certains postes et leurs coûts afférents sont partagés avec Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC).

La structure de gestion de l'OOSC est conçue de manière à permettre à l'OOSC d'assurer une prestation efficace des services requis au titre de son mandat.

Conseil d'administration

Présidente

Heather Zordel

Vice-président

Frank D'Onofrio

Trésorier et secrétaire

Armand Conant

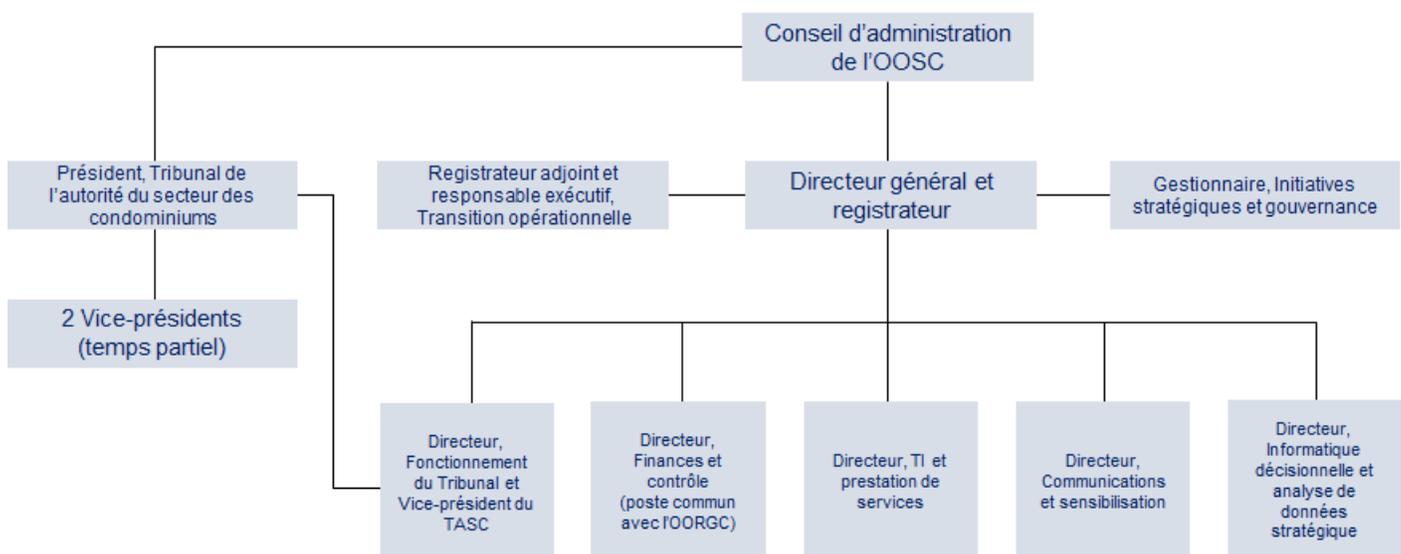
Membres du conseil d'administration

Genevieve Chornenki

Margaret Samuel

Judy Sue

Tom Wright



Services en français

En vertu de la Loi, les résidents de condominiums et le public ont le droit de communiquer avec l'OOSC en français et de recevoir les services de l'OOSC en français. Toutes les communications et tous les services de l'OOSC sont disponibles en français. L'OOSC s'est engagé à fournir un service à la clientèle en français de haute qualité et emploie du personnel parfaitement bilingue pour répondre aux demandes de renseignements par courriel et par téléphone.

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). Le site Web de l'OOSC est compatible avec les lecteurs d'écran et les personnes qui souhaitent nous contacter par téléphone peuvent communiquer avec l'OOSC au moyen d'un appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS). Tout le personnel de l'OOSC suit la formation obligatoire sur l'accessibilité du service à la clientèle. L'OOSC a noué le dialogue avec un bon nombre des utilisateurs en ligne qui nécessitent une technologie d'aide et, par conséquent, il a renforcé les éléments favorisant l'accessibilité de la solution de technologie de l'information en ligne de l'OOSC.

Traitement des plaintes

L'OOSC s'est engagé à examiner et à résoudre les plaintes portées à son attention au moyen d'un processus complet de traitement des plaintes du public qui est équitable, satisfaisant et accessible. Toute personne peut déposer une plainte au sujet du personnel de l'OOSC, des services de l'OOSC, d'un membre du TASC ou de la manière dont un dossier du TASC a été géré. Le processus de traitement des plaintes ne peut pas être utilisé dans le cadre de l'examen, de l'appel ou de la contestation des décisions ou des ordonnances. Les plaintes peuvent être envoyées à l'agent des plaintes de l'OOSC par courriel ou par courrier recommandé. L'agent des plaintes de l'OOSC prendra en compte toutes les plaintes raisonnables et conformes aux exigences énoncées dans la [Politique sur les plaintes du public de l'OOSC](#). Dès la réception d'une plainte officielle, l'agent des plaintes de l'OOSC procédera à son examen et à son évaluation, puis il préparera une réponse écrite qui énoncera clairement la résolution proposée et sa raison d'être. S'agissant des plaintes se rapportant au TASC, l'agent des plaintes de l'OOSC prépare un rapport sur la plainte destiné au président du TASC afin que celui-ci puisse examiner la plainte et y apporter une réponse.

L'OOSC maintiendra un registre sur toutes les plaintes, en précisant notamment la façon dont elles ont été réglées, aux fins d'examen futur dans le cadre du processus de mise à jour et d'amélioration des services de l'OOSC et du TASC.

4. Engagements du plan d'activités 2020-2021

Le cadre du plan d'activités stratégique est conçu en fonction des exigences précisées dans l'accord administratif conclu avec le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Dans le cadre du plan stratégique de l'organisme, le conseil d'administration a défini des objectifs stratégiques pour orienter le travail de l'organisme au cours des trois prochaines années. Pour atteindre ces objectifs stratégiques, nous avons défini des stratégies et des engagements relatifs aux activités clés, ainsi que des mesures de rendement et des processus de gestion de la gouvernance et des finances, afin de permettre à l'OOSC d'évaluer les progrès accomplis et d'en rendre compte.

L'OOSC rendra compte de son rendement par rapport à ces objectifs dans son rapport annuel et lors de son assemblée annuelle afin d'assurer la transparence et la responsabilisation du fonctionnement de l'organisme.

Objectif stratégique principal 1 : Améliorer les renseignements et les services destinés au public

Stratégie / Engagement relatif aux activités		Mesures et cibles de rendement
1.1 Donner les moyens d'agir aux communautés condominiales et régler les conflits en fournissant aux intervenants de condominiums des renseignements clairs, conviviaux et accessibles sur les droits et les responsabilités en vertu de la <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i> .		<ul style="list-style-type: none"> 80 % des clients sont satisfaits ou très satisfaits des services d'information et des ressources de l'OOSC
Exercice financier	Activités principales	
2020-2021	<ul style="list-style-type: none"> a) Améliorer les services d'information en fonction de la rétroaction reçue, afin de répondre aux besoins des propriétaires et des autres membres de la communauté condominiale, de satisfaire aux normes de service et de s'adapter à toute modification législative ou réglementaire. b) Consulter le secteur des condominiums pour mettre en place des formulaires en format numérique faciles à utiliser. c) Informer les gens sur la réalité du processus d'achat concernant les condominiums en préconstruction, y compris les annulations. d) Utiliser une meilleure analytique pour appuyer la prise de décisions fondées sur des données, favoriser les améliorations du service et éclairer les modifications touchant les programmes et les politiques afin d'offrir un meilleur service aux propriétaires de condominiums et à la communauté condominiale. e) Revoir et mettre à jour l'écosystème de ressources numériques de l'OOSC, y compris le système GRC et la navigation du site Web, pour en assurer la stabilité et l'accessibilité, ainsi qu'améliorer la navigation pour les utilisateurs (p. ex. perfectionner le système de dépôt des rapports pour faciliter l'apport de modifications et le rendre moins complexe, améliorer l'expérience et l'interface utilisateur). f) Soutenir les conseils d'administration d'associations condominiales et les gestionnaires de condominiums en collaborant avec eux pour les aider à utiliser les services numériques de l'OOSC et s'acquitter de leurs obligations respectives en vertu de la Loi. 	

Stratégie / Engagement relatif aux activités	Mesures et cibles de rendement
<p>1.2 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"> • 85 % des administrateurs sont satisfaits ou très satisfaits • de la formation • 85 % des administrateurs ont déclaré avoir appris quelque • chose de nouveau • 85 % des administrateurs recommanderaient la formation à d'autres personnes • 85 % des administrateurs ont estimé qu'il était facile de trouver et d'utiliser les modules en ligne

Exercice financier	Activités principales
<p>2020-2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Élaborer de nouveaux modules approfondis facultatifs pour la formation des administrateurs en complément des modules obligatoires de base existants, en fonction de la rétroaction donnée par les clients et de toute nouvelle modification législative pertinente. b) Automatiser le processus de rappels et d'avis aux administrateurs concernant les échéances de la formation des administrateurs. c) Élaborer de nouveaux guides et documents d'information sur les meilleures pratiques à l'attention des administrateurs de condos, pour aborder d'autres sujets en complément de ceux qui existent déjà sur les meilleures pratiques en matière de gouvernance.

Stratégie / Engagement relatif aux activités	Mesures et cibles de rendement
<p>1.3 Offrir au public l'accès aux renseignements prescrits sur les associations condominiales par l'entremise du registre public en ligne de l'OOSC et du système efficace de dépôt des rapports d'associations condominiales et des avis de changement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 95 % des associations condominiales de l'Ontario ont déposé leurs rapports d'associations actuels • 95 % des associations condominiales nouvellement créées ont déposé leur rapport initial

Exercice financier	Activités principales
<p>2020-2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Effectuer un suivi auprès des associations condominiales qui n'ont pas encore déposé leurs rapports comme il est requis. b) Communiquer avec les associations condominiales nouvellement créées en fonction des coordonnées transmises par le biais de Teranet et figurant aux bureaux d'enregistrement immobilier. c) Améliorer l'intégrité des données relativement aux renseignements communiqués lors du dépôt des rapports d'associations et des avis de changement, afin de veiller à ce que les associations condominiales s'acquittent de leur obligation légale en transmettant des renseignements complets et exacts. d) Gérer des processus visant à assurer le respect des obligations, notamment les avis relatifs aux frais de dépôt tardif et aux frais de retard de paiement, les certificats du registrateur et les ordonnances d'observation.

Objectif stratégique principal 2 : Améliorer et intégrer les moyens de résolution des problèmes et des différends

Stratégie / Engagement relatif aux activités		Mesures et cibles de rendement
<p>2.1 Fournir des renseignements et des outils efficaces afin d'aider les parties à résoudre les problèmes par leurs propres moyens et d'éviter autant que possible que les problèmes ne dégénèrent en différends.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 80 % des clients sont satisfaits ou très satisfaits des étapes guidées pour résoudre les problèmes communs
Exercice financier	Activités principales	
2020-2021	<p>a) Améliorer la façon de consigner les sujets et les thèmes pour cerner les éléments nouveaux présentant un intérêt pour les membres de la communauté condominiale qui utilisent nos services d'information.</p> <p>b) Élaborer davantage d'éléments d'information et d'outils pour les Étapes guidées pour des problèmes communs et cerner tous les nouveaux problèmes communs qui apparaissent par le biais de la rétroaction des utilisateurs et/ou des modifications législatives et réglementaires.</p> <p>c) Créer des vidéos explicatives et d'autres ressources pour le site Web afin d'aider les propriétaires de condos et la communauté.</p>	
Stratégie / Engagement relatif aux activités		Mesures et cibles de rendement
<p>2.2 Offrir des services de règlement des différends en ligne qui soient accessibles, rapides et rentables (négociation, médiation, décision du tribunal) par l'entremise du TASC.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 80 % des clients sont satisfaits ou très satisfaits des services du TASC • 90 % des décisions du TASC sont communiquées dans les 30 jours suivant l'issue de l'audience (étape 3)
Exercice financier	Activités principales	
2020-2021	<p>a) Mettre en place une nouvelle version de la solution RDL-TASC, notamment la fonctionnalité permettant le règlement des différends mettant en cause des parties multiples</p> <p>b) Continuer d'évaluer l'expérience des utilisateurs à l'interne et à l'externe afin de guider le développement des fonctionnalités prioritaires et la conception de la plateforme</p> <p>c) Passer à la phase 4 du plan de développement du RDL-TASC pour mettre en place de nouvelles fonctionnalités, notamment le perfectionnement de l'analytique et le renforcement de la capacité d'analyse des données</p> <p>d) Arriver à satisfaire les clients et à répondre aux normes de service concernant le temps requis pour fixer la date d'audience et pour rendre une décision</p> <p>e) Perfectionner les processus de gestion des dossiers traités en vue de l'augmentation de la charge de travail résultant de l'extension de la compétence du Tribunal</p> <p>f) Continuer à élaborer des ressources et des mesures de soutien pour les membres afin d'appuyer l'excellence en matière d'arbitrage.</p> <p>g) Mettre en œuvre une solution pour aider le secteur des condominiums à trouver et à comprendre les décisions du TASC.</p>	

Objectif stratégique connexe 3 : Viser l'excellence en matière de service à la clientèle

Stratégie / Engagement relatif aux activités		Mesures et cibles de rendement
<p>3.1 Continuer de faire connaître l'OOSC et ses services et solliciter activement une rétroaction afin d'améliorer les services.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Un total de 100 000 consultations du site Web de l'OOSC Déterminer et mettre en œuvre au moins trois améliorations à apporter aux services
Exercice financier	Activités principales	
2020-2021	<ul style="list-style-type: none"> a) Compiler et analyser la rétroaction sur les services de l'OOSC qui a été obtenue par le biais des mécanismes de rétroaction du processus consultatif de l'OOSC b) Élaborer une stratégie et un cadre de gouvernance de l'informatique décisionnelle et de l'analytique c) Réaliser un sondage annuel Ipsos sur la connaissance générale de l'OOSC et de ses services et ressources d) Perfectionner la communication stratégique et les stratégies de sensibilisation pour établir le contact avec les propriétaires e) Participer à des conférences régionales du secteur des condominiums, notamment à titre de conférenciers et de membres d'un groupe de discussion ou au moyen de kiosques d'information f) Créer un modèle de demande de convocation d'une assemblée convoquée par les propriétaires g) Enrichir le <i>Guide de l'acquéreur de condo</i> pour y inclure les informations relatives au processus d'achat des condominiums en préconstruction et l'annulation de projets de condominiums 	

Objectif stratégique connexe 4 : Viser l'excellence organisationnelle

Stratégie / Engagement relatif aux activités		Mesures et cibles de rendement
<p>4.1 Des processus efficaces de gouvernance, de responsabilisation et de continuité des activités sont en place et les rapports d'entreprise requis sont préparés et affichés chaque année.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Le plan d'activités et le rapport annuel sont préparés aux fins d'examen par le Ministère et publiés chaque année dans les délais requis. Tenue de l'assemblée annuelle et invitation du public.
Exercice financier	Activités principales	
2020-2021	<ul style="list-style-type: none"> a) Répondre chaque année aux exigences en matière de responsabilisation conformément à l'accord administratif, notamment par le biais du plan d'activités et du budget annuel, du rapport annuel et des états financiers vérifiés, des mesures de rendement, de la gestion des risques et de l'évaluation du conseil d'administration b) Appuyer le processus du comité de mise en candidature du conseil d'administration et tenir l'assemblée annuelle c) Déterminer et évaluer les risques et procéder à l'examen et à l'élaboration de stratégies d'atténuation. d) Mettre en œuvre la phase suivante de la feuille de route des technologies de l'information (TI) pour appuyer la prestation des services numériques e) Améliorer les politiques et les procédures écrites pour chaque secteur fonctionnel de ses activités, au besoin. f) Élaborer un cadre permettant une meilleure mesure des progrès accomplis par rapport aux objectifs stratégiques (p. ex. tableau de bord équilibré ou mesure du rendement fondée sur les résultats) 	

Stratégie / Engagement relatif aux activités	Mesures et cibles de rendement
4.2 Gestion et contrôle financiers efficaces	<ul style="list-style-type: none"> • Peu d'écarts (+/-10 %) entre les prévisions budgétaires et le budget réel • 100 % de conformité aux contrôles internes et aux exigences en matière de vérification et d'accord de prêt. • Obtenir une opinion de vérification favorable.

Exercice financier	Activités principales
2020-2021	<ul style="list-style-type: none"> a) Surveiller et mettre à jour les projections des dépenses et des revenus afin de gérer efficacement les ressources financières. b) Assurer le suivi des arriérés de paiement des quotes-parts. c) Passer en revue et améliorer les contrôles et les politiques internes et surveiller la conformité. d) Satisfaire aux exigences de l'accord de prêt. e) Soutenir les vérificateurs externes indépendants lors de la vérification annuelle. f) Appuyer le comité de vérification et de gestion des risques du conseil d'administration. g) Communication de l'information financière par l'entremise d'un tableau de bord automatisé

Stratégie / Engagement relatif aux activités	Mesures et cibles de rendement
4.3 Mise en place d'un processus et d'une planification du capital humain efficaces favorisant un milieu de travail équitable, respectueux, coopératif, diversifié et inclusif.	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration des politiques en matière de ressources humaines et communication de celles-ci à l'ensemble du personnel • Mise en œuvre du cadre de gestion du rendement • Ajustement du modèle de dotation pour répondre aux exigences opérationnelles et aux exigences de prestation de services • Dépôt du rapport annuel de conformité à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO) en 2020. • 70% des employés sont globalement satisfaits

Exercice financier	Activités principales
2020-2021	<ul style="list-style-type: none"> a) Contrôler l'efficacité du plan en matière de capital humain afin d'atteindre les objectifs fixés pour l'organisme. b) Veiller à ce que les politiques mises en place en matière de santé et de sécurité et de ressources humaines favorisent un milieu de travail équitable, respectueux, diversifié et inclusif. c) Veiller à effectuer des plans et des examens de gestion du rendement semestriels, et à terminer la totalité des examens finaux. d) Effectuer un sondage annuel sur la satisfaction des employés e) S'assurer que l'ensemble du personnel suit toutes les formations obligatoires (p. ex. LAPHO) et les formations sur la législation (p. ex. <i>Loi de 1998 sur les condominiums</i>)

5. Gestion des risques

Afin que l'OOSC soit en mesure d'atteindre ses objectifs stratégiques, il a élaboré un cadre de gestion des risques d'entreprise.

Le cadre de gestion des risques d'entreprise de l'OOSC comprend l'identification des risques éventuels qui peuvent avoir une incidence sur la capacité de l'organisme à honorer ses engagements stratégiques et ses engagements liés aux activités. L'OOSC définit des mesures de prévention et des mesures de contrôle de la reprise pour réduire la probabilité, la vitesse d'apparition ou l'incidence des risques éventuels. Les risques sont surveillés régulièrement par le personnel et l'équipe de cadres dirigeants de l'OOSC et ils sont portés à la connaissance du conseil chaque trimestre. La culture de gestion des risques de l'OOSC implique les membres du personnel à tous les échelons et ceux-ci doivent signaler les risques et/ou chercher des façons de faire face aux risques éventuels, dans le cadre de leurs responsabilités quotidiennes.

Les risques éventuels identifiés sont classés à la lumière des quatre objectifs stratégiques de l'OOSC : **1** Améliorer les renseignements et les services destinés au public; **2** Améliorer et intégrer les moyens de résolution des problèmes et des différends; **3** Viser l'excellence en matière de service à la clientèle; **4** Viser l'excellence organisationnelle. Voici certains des risques et des atténuations clés, y compris les mesures de prévention et les mesures de contrôle de la reprise pour l'année 2020-2021 :

Objectif stratégique	Risque	Atténuations du risque
1	Une interruption de service du site Web empêche les communautés condominales d'accéder aux renseignements et aux ressources de l'OOSC, ainsi qu'à la formation des administrateurs, au TASC ou au registre public	<ul style="list-style-type: none"> Site Web de sauvegarde en place permettant la redirection du site et la mise à disposition de renseignements et de services Publier un message sur la page d'accueil du site Web et dans les médias sociaux expliquant que l'OOSC s'efforce de régler le problème, et donner une estimation du délai. Collaborer avec l'hébergeur Web et le personnel des TI pour régler le problème aussi vite que possible.
2	Le système RDL-TASC ne fonctionne pas ou n'est pas disponible pour les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> Personnel technique expérimenté en place apte à dépanner Veiller à ce que les contrôles d'accès et de sécurité soient en place pour prévenir toute atteinte à la sécurité Déployer le service de sauvegarde en place
3	Des renseignements inexacts ont été fournis aux intervenants ou au public	<ul style="list-style-type: none"> Corriger immédiatement les renseignements touchant les parties et/ou le site Web de l'OOSC
3	Couverture médiatique négative ou erronée au sujet de l'OOSC et/ou de ses services	<ul style="list-style-type: none"> Répondre à l'article, à l'émission de TV/ radio ou au balado dans les meilleurs délais en réagissant à l'information ou en corrigeant les renseignements
4	Événement de cybersécurité	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que toutes les mesures d'accès et de sécurité techniques soient en place. Trouver la cause de l'événement de cybersécurité. Déployer des solutions pour s'assurer que le risque est maîtrisé et que la menace a été éliminée Publier rapidement une déclaration publique pour exposer le problème et l'étendue de l'atteinte.
4	Effet de la croissance du secteur des condominiums et des demandes correspondantes sur les ressources de l'OOSC	<ul style="list-style-type: none"> Planification des ressources en personnel, conception organisationnelle, recrutement stratégique et amélioration des services pour répondre à la demande

6. Plan financier

Planification financière

L'OOSC s'est engagé à exercer une gestion financière prudente pour assurer l'optimisation des ressources et agir de façon transparente et responsable en vue de l'utilisation optimale de ses fonds, afin de s'acquitter des responsabilités qui lui sont conférées par son mandat. L'OOSC prend ainsi les engagements suivants :

- Se conformer à la politique sur les achats et à la politique sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil afin de respecter l'esprit et l'intention des pratiques du gouvernement provincial. L'OOSC publie chaque année les prévisions financières triennales dans son plan d'activités et il prépare et rend public dans son rapport annuel les états financiers vérifiés.
- Planifier avec soin l'affectation des fonds pour les activités de l'année en cours et des années à venir.
- Assurer un contrôle rigoureux des dépenses dans les limites du budget approuvé par le conseil d'administration, en effectuant un suivi mensuel et en rendant compte des montants réels par rapport au budget, en mettant l'accent sur les inducteurs de coût afin d'assurer une utilisation rationnelle des ressources. De plus, chaque chef de service est responsable de son propre budget sous la supervision du directeur des finances et du contrôle.
- Assurer le suivi des activités opérationnelles de manière continue.
- Gérer les dépenses en ayant recours à la technologie et à la sous-traitance de manière stratégique, en s'efforçant d'adopter des pratiques commerciales qui soient le plus efficaces possible.

Produits

L'activité de l'OOSC est financée essentiellement par les quotes-parts versées par les associations condominiales de l'Ontario qui sont déterminées en fonction du nombre de parties privatives avec droit de vote figurant dans les rapports déposés par les associations auprès de l'OOSC. Toutes les associations condominiales doivent payer leur quote-part annuelle à l'OOSC selon le processus d'établissement de la quote-part mis en place par le gouvernement ; le montant de la quote-part de chaque association condominiale a été calculé sur la base de 1 \$ par partie privative avec droit de vote, par mois. Conformément à la Loi, le montant total de la quote-part de chaque partie privative doit être ajouté aux dépenses communes et les propriétaires de condos sont facturés en fonction du pourcentage de leurs contributions aux dépenses communes, tel qu'énoncé dans la déclaration de l'association condominiale. Les autres revenus proviennent des droits d'utilisation du TASC, des frais administratifs et des intérêts créditeurs.

Conformément à son engagement à exercer une gestion financière prudente et à éviter d'accumuler des fonds qui ne sont pas actuellement nécessaires à la poursuite des activités, l'OOSC a mis en place un rajustement temporaire afin de réduire de 25 % le montant total de la quote-part devant être payé par chaque association pour l'exercice financier 2019-2020. Ce rajustement temporaire sera maintenu pour l'exercice financier 2020-2021, en raison du retard de l'extension de la régulation du TASC. L'OOSC fonctionnera avec un budget déficitaire net pendant l'année financière 2020-2021, afin de puiser dans l'excédent de fonctionnement actuel de 5,7 millions de dollars. Cet excédent, généré au cours des années précédentes, est dû principalement au nombre restreint de requêtes traitées au début par le TASC et aux coûts moins élevés que ceux qui seront engagés quand l'OOSC sera pleinement opérationnel. Vu l'extension prévue de la compétence du TASC en 2020, le plan financier de cette année prévoit l'augmentation progressive du nombre de requêtes à partir de l'année financière 2020-2021 qui aboutira à la suppression du rajustement temporaire des quotes-parts en 2021-2022.

Charges

Ressources humaines

Le budget des ressources humaines correspond à une structure organisationnelle et à un effectif du personnel adéquats pour exécuter le mandat de l'OOSC et mener à bien les activités prévues dans les priorités de l'année à venir. Alors que le mandat de l'OOSC continue de s'élargir, l'organisme est comme toujours déterminé à trouver les façons les plus rentables de mener ses activités et, le cas échéant, à avoir recours à des ressources humaines externes et à du personnel temporaire pour répondre aux besoins à court terme en matière de ressources humaines. Le budget de l'organisme inclut le recrutement en ressources humaines pour appuyer le modèle de prestation de services numériques, ainsi que pour assurer la stabilité des services fournis aux communautés condominiales, notamment :

- du personnel de TI spécialisé, nécessaire pour permettre la transition de fournisseurs externes à un personnel interne chargé du développement et du soutien. Le personnel interne chargé de la TI contribuera à l'excellence organisationnelle et permettra à l'organisme de s'améliorer de façon continue, de répondre aux commentaires des clients et de résoudre rapidement les problèmes liés au système de TI;
 - pour répondre à la demande croissante de données et d'informations sur la vie en condominium dans toute la province, l'OOSC intègre dans sa structure organisationnelle une capacité d'informatique décisionnelle et d'analytique;
- en prévision de nouveaux règlements et de l'augmentation du nombre de requêtes traitées, une allocation budgétaire a été incluse pour recourir à du personnel supplémentaire destiné au fonctionnement du TASC et à ses services de médiation et d'arbitrage;
- de nouveaux postes ont été ajoutés dans le budget des ressources humaines pour mettre en place la stratégie d'informatique décisionnelle et d'analytique. Pour améliorer la prise de décisions fondées sur des données, éclairer la politique gouvernementale, cerner les besoins en matière d'amélioration des services pour les clients, répondre à la demande du gouvernement et du secteur des condominiums en matière de données et de statistiques, et mettre en place la gestion des formulaires.
- afin de sensibiliser et d'établir des liens avec les communautés condominiales dans tout l'Ontario pour mieux comprendre leurs problèmes et leurs besoins en matière de services, des ressources en matière de communication et de sensibilisation sont incluses;

Charges de fonctionnement

Les charges de fonctionnement devraient se maintenir à un niveau similaire au cours de la période 2020-2021 à 2022-2023. Une partie importante des coûts de fonctionnement se rapporte à l'hébergement et aux frais de licence et d'entretien des TI, ainsi qu'à la charge d'amortissement. L'OOSC a conclu un contrat de location à long terme avec un coût fixe jusqu'en 2022. De la même manière, l'OOSC a pris des engagements pluriannuels avec les fournisseurs de TI et les frais de licence et d'entretien sont fixes pendant la même période.

Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

Une partie importante du budget des dépenses de l'OOSC est destinée à son système de règlement des différends en ligne et à son fonctionnement, y compris le paiement d'indemnités journalières des médiateurs et des arbitres à temps partiel. Ces coûts varient en fonction du nombre de requêtes à traiter. L'OOSC a planifié en tenant compte de l'extension de la compétence du TASC en 2020-2021. Il existe une grande incertitude quant aux types de différends qui pourront être ajoutés et quant au nombre de requêtes qui pourront être déposées.

À des fins de planification, environ 500 nouvelles requêtes déposées auprès du TASC ont été prévues au budget pour 2020-2021. Cette estimation du nombre de requêtes augmente pour l'exercice financier 2021-2023 pour passer à 1 200 requêtes. En plus des dépenses de fonctionnement, l'OOSC engagera des dépenses en capital liées au travail à effectuer pour développer le système de règlement des différends en ligne du TASC, ainsi que les coûts de fonctionnement annuels du système.

Financement

L'OOSC a un prêt exigible de 5,5 millions de dollars et il a commencé à rembourser au gouvernement les intérêts et le capital depuis l'exercice financier 2019-2020. Le remboursement du capital et des intérêts courus sera effectué à raison de vingt (20) versements égaux sur une période de dix (10) ans. Le coût de financement est établi en fonction du calendrier d'amortissement, tel que convenu avec le Ministère.

Budget annuel

	Budget annuel		
	Exercice financier 2020-2021	Exercice financier 2021-2022	Exercice financier 2022-2023
Produits :			
Revenus	7 744 963 \$	10 375 950 \$	10 689 150 \$
Autres produits	250 000 \$	200 000 \$	200 000 \$
Total des produits	7 994 963 \$	10 575 950 \$	10 889 150 \$
Charges de fonctionnement			
Ressources humaines	5 452 512 \$	5 845 409 \$	6 118 306 \$
Fonctionnement	2 462 137 \$	2 317 320 \$	2 347 716 \$
Tribunal de l'autorité du secteur des des condominiums	779 109 \$	1 486 658 \$	1 486 658 \$
Coût de financement	166 079 \$	149 393 \$	132 158 \$
Frais de surveillance du Ministère	302 225 \$	302 225 \$	302 225 \$
Total des charges de fonctionnement	9 162 062 \$	10 101 005 \$	10 387 063 \$
Excédent de fonctionnement (déficit) pour l'exercice	(1 167 099 \$)	474 945 \$	502 087 \$
Dépenses en capital :			
Règlement des différends en ligne du TASC	400 000 \$	400 000 \$	400 000 \$
Technologie d'entreprise (création)	0 \$	0 \$	0 \$
	400 000 \$	400 000 \$	400 000 \$
Financement :			
Remboursement du prêt	506 124 \$	522 809 \$	540 045 \$
	506 124 \$	522 809 \$	540 045 \$
Excédent net de trésorerie (déficit) pour l'exercice	(1 623 223 \$)	2 135 \$	12 042 \$

Notes relatives au budget :

- Les produits incluent les quotes-parts versées par les associations, les droits d'utilisation du système de règlement des différends du TASC et les frais liés aux dépôts de rapports tardifs et aux retards de paiement. Le budget des trois prochaines années se fonde sur l'hypothèse de la suppression du rajustement temporaire et du retour au calcul habituel de la quote-part sur la base de 1 \$ par mois par partie privative au cours de l'exercice financier 2021-2022.
- Les dépenses de ressources humaines incluent les coûts relatifs aux salaires, aux avantages sociaux, au conseil RH et au perfectionnement du personnel, y compris les coûts en ressources humaines propres au TASC.
- Les dépenses de fonctionnement incluent l'hébergement, les dépenses liées au conseil d'administration et à la gouvernance, les frais de consultation et de services juridiques externes, les coûts liés à la communication et aux technologies de l'information, les frais de bureau et les frais généraux, la TVH irrécouvrable et les frais d'amortissement