

Plan d'activités stratégique 2021-2024



Condominium
Authority of
Ontario

<https://www.condoauthorityontario.ca/?lang=fr>

Plan d'activités stratégique 2021-2024

Table des matières

1. Introduction.....	4
2. Plan stratégique 2021-2024	6
3. Aperçu de l'organisme	7
3.1 Services prévus par le mandat de l'OOSC	7
3.2 Mobilisation du secteur des condominiums	8
3.3 Amélioration des processus de sensibilisation, de mobilisation et de consultation	8
3.4 Élargissement du mandat de l'OOSC	9
3.5 Gouvernance et structure de l'organisme	11
3.6 Services en français	12
3.7 Services accessibles	12
3.8 Traitement des plaintes	12
4. Priorités relatives au plan d'activités 2021-2024	14
Objectif stratégique de base n° 1 : Rayonnement des intervenants, communications et sensibilisation de la population	14
Objectif stratégique de base n° 2 : Mobilisation des communautés condominiales	16
Objectif stratégique de base n° 3 : Formation des administrateurs et éducation des propriétaires	16
Objectif stratégique de base n° 4 : Collecte de données et présentation de rapports destinés au public	18
Objectif stratégique de base n° 5 : Résolution améliorée et intégrée des problèmes et des différends	20
Soutenir l'objectif stratégique n° 6 : Excellence du service à la clientèle	22
Soutenir l'objectif stratégique n° 7 : Excellence opérationnelle	22
5. Gestion des risques	24
6. Plan financier	24
6.1 Planification financière	24
6.2 Produits	25
6.3 Charges	25
6.4 Financement	22
6.5 Budget annuel	23



1. Introduction

Lancée pour la première fois le 1^{er} septembre 2017, l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) aborde sa quatrième année d'activité en se concentrant toujours sur son mandat légal en vertu de la *Loi sur les condominiums* et de l'entente administrative avec la ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs visant à soutenir les communautés condominiales dans toutes les régions de la province.

Au cours de l'année à venir, l'OOSC s'appuiera sur ses bases solides et s'efforcera de mieux faire connaître sa gamme complète de services numériques qui sont disponibles pour remplir son mandat d'appuyer la protection des consommateurs et pour donner la capacité d'agir aux communautés condominiales par l'information, la sensibilisation et le règlement des différends.

En 2021-2022, les activités commerciales de l'OOSC seront guidées par un nouveau plan stratégique triennal élaboré par le conseil d'administration en décembre 2020.

Ce nouveau plan stratégique pour l'OOSC comprend la vision, la mission, les valeurs et les objectifs stratégiques principaux et connexes pour guider le travail de l'OOSC dans la réalisation de son mandat législatif et de ses priorités d'activité au cours des trois prochaines années. En outre, les priorités du plan stratégique de cette année cernent plusieurs activités clés pour répondre aux recommandations formulées dans le rapport produit par le Bureau de la vérificatrice générale (VG) de l'Ontario, *Audit de l'optimisation des ressources : Surveillance des condominiums en Ontario 2020*.

OOSC : Une autorité administrative

- **Désigné en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, (la Loi).**
- **Société à but non lucratif régie par un conseil d'administration indépendant.**
- **Il administre les dispositions particulières de la Loi et de ses règlements, conformément aux pouvoirs délégués par le gouvernement de l'Ontario.**
- **Financé par les droits d'évaluation perçus auprès des propriétaires par les associations condominiales et remis à l'OOSC, ainsi que par les droits d'utilisation imposés par le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.**
- **Il rend des comptes à la ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs au moyen d'une entente administrative.**

Faits saillants – Priorités clés pour 2021-2022

Forts des services numériques lancés en 2017 nous continuerons à mobiliser et à soutenir tous les intervenants du secteur des condominiums de l'Ontario de manière équilibrée. Voici quelques priorités clés pour l'année à venir :

Répondre aux recommandations formulées par la VG

- *Le travail de l'OOSC cette année sera axé sur les priorités importantes pour donner suite aux recommandations de la VG formulées dans le rapport Audit de l'optimisation des ressources : Surveillance des condominiums en Ontario 2020.*

Atteindre toutes les parties prenantes

- *L'OOSC sensibilisera davantage les intervenants du secteur des condominiums et le public, les incitera à s'engager et instaurera une culture de transparence positive en faveur de la vision de créer un secteur des condominiums fort et dynamique dans toutes les régions de l'Ontario.*

Protéger les consommateurs

- *L'OOSC poursuivra son important mandat de protection des consommateurs en fournissant des renseignements et des services importants par l'entremise du registre public de l'OOSC, de la formation des administrateurs, des étapes guidées vers les questions courantes et du Guide des acquéreurs de condos de l'Ontario, ainsi que des formulaires de copropriété prévus par la Loi.*

Élargir le Tribunal en ligne

- *L'OOSC examinera l'architecture et la fonctionnalité du système de règlement des différends en ligne du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (RDL-TASC), afin d'être prêt à faire face à une nouvelle extension prévue de la compétence du tribunal.*

Numériser les formulaires de copropriété

- *L'OOSC introduira des améliorations numériques pour faciliter l'utilisation des formulaires et la navigation sur ces formulaires.*

Améliorer l'écosystème de services numériques de l'OOSC

- *L'OOSC planifiera et mettra en œuvre la prochaine phase de sa feuille de route en matière de technologies de l'information afin d'améliorer la prestation de services grâce à une conception simple, accessible et axée sur l'utilisateur.*

Renforcer les capacités d'analyse des données

- *L'OOSC mettra en œuvre son cadre de veille économique pour soutenir la prise de décisions stratégiques et opérationnelles et permettre des comparaisons d'une année sur l'autre afin de mesurer les progrès et de mieux servir les communautés condominiales.*

2. Plan stratégique 2021-2024

Pour atteindre nos objectifs en matière de protection des consommateurs et de soutien aux communautés condominiales dans tous les coins de la province, le conseil d'administration a élaboré le plan stratégique triennal 2021-2024 de l'OOSC ayant pour mission de faire participer et d'habiliter les communautés condominiales de l'Ontario en leur donnant la capacité d'agir par l'information, la sensibilisation et le règlement des différends. Au cours de l'année à venir, 2021-2022, l'OOSC continuera de mettre l'accent sur la protection des consommateurs, les services numériques axés sur les clients et les résultats qui répondent aux besoins de toutes les parties prenantes en toute équité dans les communautés condominiales de l'Ontario.

Vision

Créer un secteur des condominiums fort et dynamique en Ontario.

Mission

Mobiliser les communautés condominiales de l'Ontario par l'information, la sensibilisation et le règlement des différends, et leur donner la capacité d'agir.

Mandat

Désigné en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, l'OOSC favorise la protection des consommateurs en offrant des services et des ressources aux communautés condominiales partout en Ontario.

CAO Values

Innovation The CAO works creatively with Ontario's condominium communities and is open to new ideas and approaches.	Accountability The CAO takes responsibility for delivering its mandate and for providing high-quality services to Ontario's condominium communities.	Client-Focus The CAO works collaboratively with Ontario's condominium communities to meet their needs and strives for service excellence in all our interactions.	Value-for-Money The CAO makes effective and conscientious use of its funds.	Integrity The CAO is respectful, honest and trustworthy in all its work.	Fairness The CAO delivers its services impartially and equitably in the public interest.
---	--	---	---	--	--

Objectifs stratégiques principaux

Objectifs stratégiques connexes

1. Liaison avec les parties prenantes, communication et sensibilisation du public
2. Mobilisation des communautés condominiales
3. Formation des administrateurs et sensibilisation des propriétaires
4. Collecte de données et rapports publics
5. Amélioration et intégration du règlement des différends et des problèmes
6. Excellence en matière de service à la clientèle
7. Excellence organisationnelle

3. Aperçu de l'organisme

3.1 Services prévus par le mandat de l'OOSC

L'OOSC a établi des services qui ont été prévus par son mandat afin de réaliser sa vision d'éclairer et de mobiliser les communautés condominiales partout en Ontario. La réalisation de cette vision s'appuie sur l'apport d'un écosystème de services accessibles, efficaces et numériques incluant :

- des **renseignements faciles à utiliser**, disponibles sur notre site Web 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en français et en anglais, pour aider les communautés condominiales à comprendre leurs droits et leurs responsabilités globaux
- des **ressources en ligne accessibles**, des outils, des formulaires et des étapes guidées pour résoudre les problèmes courants de manière collaborative avant qu'ils ne dégénèrent en différends
- un **système de dépôt des rapports des associations condominiales et d'avis de modification facile à utiliser** pour permettre aux associations de classer et de mettre à jour les renseignements importants
- 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 en ligne pour les administrateurs de condominiums** pour les aider à comprendre leurs obligations de surveillance et leurs obligations légales
- un **registre consultable et à la disposition du public** qui contient des renseignements sur chaque association condominiale de l'Ontario

Ces services sont enrichis par le soutien de l'équipe des services d'information (SI) hautement qualifiée de l'OOSC et ils sont continuellement améliorés grâce à l'utilisation de données. L'équipe des SI répond aux demandes de renseignements et donne des informations et des conseils sur de nombreuses questions complexes par courriel et par téléphone, en français et en anglais.

3.2 Mobilisation du secteur des condominiums

L'OOSC participe aux activités du secteur des condominiums et à d'autres activités externes pour faire connaître ses services et faire le point sur les activités en cours.

Il assure la liaison avec les associations du secteur des condominiums de l'Ontario, notamment l'Institut canadien des condominiums, le Community Associations Institute et l'Association of Condominium Managers of Ontario.

En 2020, il est devenu membre d'un forum international de connaissances, accueilli par l'Irlande, afin de d'échanger les meilleures pratiques et des perspectives sur la réglementation et la gestion des condominiums et des immeubles à logements multiples dans d'autres pays.

Il a conclu un protocole d'entente avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC), organisme de réglementation qui délivre des licences et qui réglemente les gestionnaires de condominiums et les sociétés de gestion afin d'appuyer la protection des consommateurs de condominiums en Ontario.

Au cours de l'année à venir, l'OOSC recherchera d'autres possibilités de mobilisation, notamment auprès des groupes d'administrateurs locaux, des conseils de propriétaires, des professionnels du secteur immobilier et d'autres intervenants du secteur, afin de recueillir des perspectives de grand valeur et de travailler ensemble dans l'intérêt du public.

3.3 Amélioration des processus de sensibilisation, de mobilisation et de consultation

Pour l'année à venir, le Conseil d'administration de l'OOSC a adopté comme priorité l'amélioration de la sensibilisation et de l'engagement afin de mieux faire connaître le rôle de l'OOSC dans le secteur des condominiums et au-delà, et pour l'aider à atteindre ses objectifs de services à la clientèle de qualité, de protection des consommateurs, de réduction de la charge administrative et d'optimisation des ressources.

Conformément à son entente administrative avec la ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et pour faire entendre diverses opinions du spectre du secteur des condominiums par le Conseil d'administration, l'OOSC a établi un processus consultatif permanent facilitant la contribution de toutes les régions de la province et l'écoute de commentaires sur ses services et ses ressources émis par les intervenants suivants : acheteurs, propriétaires, locataires, administrateurs, gestionnaires, autres membres des communautés condominiales de l'Ontario, intervenants d'un secteur plus large et grand public.

L'OOSC reçoit des commentaires et des conseils dans les deux sens par le biais des processus suivants :

- I. Groupes consultatifs ou groupes de discussion
- II. Sensibilisation des propriétaires des condominiums
- III. Conseils d'administration de condominiums
- IV. Utilisateurs des Étapes guidées pour des problèmes communs

- V. Utilisateurs du TASC
- VI. Séances de formation destinées à recueillir l'expérience des utilisateurs
- VII. Participation à des activités organisées par le secteur des condominiums, les parties prenantes et le public
- VIII. Utilisateurs du site Web
- IX. Sondage sur la sensibilisation du public et des communautés plus larges
- X. Recours aux médias sociaux et à la base de données de l'OOSC
- XI. Équipe des services d'information de l'OOSC

3.4 Élargissement du mandat de l'OOSC

En 2020, l'OOSC a vu son mandat s'élargir. En effet, on lui a délégué les formulaires de condominiums en vertu de la Loi, on a confié au TASC le règlement des types de différends supplémentaires et l'on a publié le *Guide des acquéreurs de condos de l'Ontario*.

Cet élargissement de notre mandat représente une extension très importante du rôle de l'OOSC au cours de l'année à venir et accroît notre capacité à offrir une valeur ajoutée aux communautés condominiales de l'Ontario.

Formulaires gouvernementaux

En janvier 2020, le gouvernement a introduit des changements réglementaires qui ont délégué à l'OOSC la responsabilité de certains formulaires en vertu de la Loi. Ce changement réduira le fardeau administratif et facilitera l'accès et l'utilisation de 17 des formulaires requis en vertu de la Loi.

Il s'agit d'un ajout bienvenu à la gamme actuelle de services et de ressources numériques de l'OOSC, qui sont disponibles sur son site Web. Au cours de l'année à venir, l'OOSC apportera des améliorations numériques pour faciliter l'utilisation et la navigation des formulaires.

Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

Le 1^{er} octobre 2020, le gouvernement a élargi la compétence du TASC afin qu'il puisse recevoir des requêtes pour un plus grand nombre de types de différends. Outre les différends relatifs aux dossiers acceptés, on peut désormais déposer auprès du TASC des requêtes sur des différends portant sur les dispositions des documents constitutifs des associations relativement aux animaux et aux animaux de compagnie, aux véhicules, au stationnement et l'entreposage et à l'indemnisation liée à ces éléments.

En activité depuis le 1^{er} novembre 2017, le TASC est le premier tribunal intégralement en ligne au Canada offrant un processus de règlement de différends liés aux condominiums en trois étapes : la négociation, la médiation et la décision.

Le système de règlement des différends en ligne (RDL-TASC) aide les gens à régler leurs différends rapidement et de façon pratique et abordable tout en encourageant tous les propriétaires de condominiums à collaborer afin de régler leurs problèmes sans délai.

Guide des acquéreurs de condos de l'Ontario

Le 1^{er} janvier 2021, l'OOSC a lancé le *Guide des acquéreurs de condos de l'Ontario* (le *Guide des condos*). Le *Guide des condos* a été élaboré en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. La Ministre le considère officiellement comme une ressource utile pour les acquéreurs de parties privatives de condominiums en préconstruction.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, [en vertu du paragraphe 72 \(1\)](#) de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la *Loi sur les condominiums*), les déclarants doivent remettre le *Guide des condos* aux acquéreurs potentiels de parties privatives de condominiums en préconstruction.

Le *Guide des condos* est également utile pour l'achat d'un condominium en revente. Il est disponible pour mieux informer tous les acheteurs potentiels en leur fournissant des informations sur la propriété condominiale et le processus d'achat, ainsi que sur des sujets allant de l'emménagement à la résolution des différends.

En outre, le *Guide des condos* contient une multitude d'informations qui peuvent également intéresser les personnes qui sont déjà propriétaires d'un condominium, car il couvre de nombreux sujets relatifs à la vie en copropriété.

3.5 Gouvernance et structure de l'organisme

Conseil d'administration

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 administrateurs nommées par la ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

L'OOSC a établi un modèle de gouvernance du conseil fondé sur les compétences, conformément à l'annexe D de l'entente administrative, afin d'assurer une supervision efficace et une orientation stratégique de l'organisation dans la prestation de sa gamme complète d'information et de services numériques. Le conseil d'administration actuel apporte un mélange collectif de compétences et d'expérience dans des domaines tels que l'expertise technologique, le fonctionnement de la prise de décisions et du tribunal, la gouvernance du secteur des condominiums et la gestion financière.

Les postes vacants d'administrateurs élus sont pourvus par le comité de mise en candidature, qui évalue et recommande des candidats en fonction de leurs compétences et de leur expérience par rapport aux critères de compétence établis à l'annexe D de l'entente administrative. Ce processus est examiné chaque année et continuera de viser à assurer une gamme diverse d'antécédents et de points de vue du secteur des condominiums au sein du conseil à mesure que des postes deviendront vacants. Les postes vacants dans les nominations ministérielles sont comblés par un processus administré par le Secrétariat des nominations du gouvernement de l'Ontario.

Le conseil d'administration de l'OOSC a lancé sa structure initiale de comités à l'appui des principes de bonne gouvernance et des meilleures pratiques de l'organisation.

Exploitation de l'OOSC

Nommée par le conseil d'administration de l'OOSC, la directrice générale et registratrice dirige un effectif d'environ 50 personnes travaillant dans tous les aspects des activités de l'organisme. Certains postes sont partagés avec l'OORGC.

La structure de gestion de l'OOSC lui permet d'assurer une prestation efficace des services requis au titre de son mandat et comprend sept départements fortement intégrés : Services d'information et politiques, Fonctionnement du Tribunal, Finances et exploitation, Technologie de l'information, Analyse des données, Communications et sensibilisation, et Initiatives stratégiques et gouvernance.

Conseil d'administration

Présidente

Heather Zordel

Vice-présidente

Margaret Samuel

Trésorière et secrétaire

Judy Sue

Membres du conseil d'administration

Mary Throop

Larry Banack

Allison Scanlan

Erik Levinson

Comités du conseil d'administration

Comité de vérification et de gestion du risque permanent

+ Sous-comité de la technologie

Comité de mise en candidature

Comité de gouvernance et des RH

Comité de sensibilisation

Comité consultatif du Tribunal

Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

Comme l'exige l'entente administrative, le cadre de gouvernance du TASC et le cadre de responsabilité entre l'OOSC et le Tribunal, y compris les rôles et les responsabilités pour une gestion et une surveillance efficaces, sont décrits dans un protocole d'entente qui reconnaît l'autonomie du Tribunal au sein de l'OOSC et la responsabilité, par l'intermédiaire de la présidente du conseil, envers la ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour la réalisation du mandat de l'OOSC, y compris le mandat du TASC.

3.6 Services en français

L'OOSC s'engage à fournir un service à la clientèle en français de haute qualité. En vertu de la Loi, on a le droit de communiquer avec l'OOSC et de recevoir les services disponibles en français. C'est pourquoi l'OOSC emploie du personnel bilingue pour répondre aux demandes de renseignements par courriel et par téléphone. Il prend également des mesures pour veiller à ce que les communications et les services soient disponibles en français.

3.7 Services accessibles

L'OOSC s'engage à offrir des services accessibles qui satisfont aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Tout le personnel effectue la formation obligatoire sur le service à la clientèle portant sur la façon d'interagir avec des personnes d'habiletés diverses. Le site Web de l'OOSC est compatible avec les lecteurs d'écran et les personnes qui tentent de nous joindre par téléphone peuvent communiquer avec nous au moyen d'un téléimprimeur. Nous favorisons activement la participation de nos utilisateurs en ligne qui comptent sur une technologie d'aide pour renforcer les caractéristiques d'accessibilité de nos services numériques.

3.8 Traitement des plaintes

L'OOSC s'engage à passer en revue et à résoudre les plaintes au moyen d'un processus de traitement des plaintes équitable, raisonnable et accessible. N'importe qui peut déposer une plainte contre un employé, les services de l'OOSC ou des membres du TASC ou encore relativement à la gestion d'un dossier du TASC. Toutefois, ce processus ne peut servir à passer en revue ou à contester une décision ou une ordonnance du TASC, ni à interjeter appel.

Il suffit d'envoyer une plainte à l'agent des plaintes de l'OOSC par courrier électronique ou par courrier recommandé. Cet agent enverra un accusé réception et prendra en compte toutes les plaintes raisonnables qui satisfont aux exigences établies dans la Public Complaints Policy (en anglais uniquement).

À la réception d'une plainte officielle, l'agent des plaintes de l'OOSC passera en revue et

évaluera la plainte et préparera une réponse écrite, qui énoncera clairement toute résolution proposée et sa raison d'être.

Dans le cas des plaintes liées au TASC, cet agent préparera un rapport à l'intention du président du TASC afin qu'il en prenne connaissance et qu'il y réponde.

L'OOSC tiendra un registre de toutes les plaintes, détaillant leur résolution, qu'on examinera ultérieurement dans le cadre du processus de mise à jour et d'amélioration des services de l'OOSC et du TASC.

4. Priorités relatives au plan d'activités 2021-2024

L'entente administrative de l'OOSC convenue avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs précise le cadre de travail de planification d'activités stratégique. Ce cadre exige que le conseil établisse un plan stratégique pluriannuel pour guider le travail des organismes et réaliser son mandat prescrit par la loi.

Le plan d'activités de cette année établit également les priorités et activités clés afin de réagir aux recommandations liées à l'OOSC qui figurent dans le rapport de la VG intitulé *Audit de l'optimisation des ressources : Surveillance des condominiums en Ontario**. Ce rapport comportait 20 recommandations préconisant 46 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de l'audit. Ces recommandations comportaient des éléments d'exploitation destinés à l'OOSC et à l'OORGC ainsi que des points liés aux politiques à l'intention du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Étaient destinées à l'OOSC neuf recommandations et 22 mesures à prendre dans lesquelles la VG désignait l'Office comme maître d'œuvre ou responsable d'un élément de la recommandation.

L'Office signalera la réalisation des priorités de son plan d'activités annuel dans son rapport annuel et en fera part publiquement lors de son assemblée générale annuelle qui se tiendra en septembre.

Objectif stratégique de base n° 1 : Rayonnement des intervenants, communications et sensibilisation de la population

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
1.1 Faire connaître l'OOSC en faisant la promotion de son mandat et de sa valeur pour le public et les communautés condominiales à l'échelle de l'Ontario.	<ul style="list-style-type: none">• 100 000 visites du site Web de l'OOSC• Faire connaître l'OOSC et mesurer sa notoriété selon une hausse de 50 % du sondage annuel effectué par la firme IPSOS en la faisant passer de son niveau récent le plus élevé de 27 % à 40 %• Accroître le nombre de contacts directs avec des propriétaires et des administrateurs de condominiums, qui s'élève actuellement à 48 500 contacts directs, par l'entremise d'un service d'abonnement automatisé

*Remarque : Les priorités opérationnelles et les activités clés présentées en italique reflètent les recommandations et les activités qui sont précisées dans le rapport de la vérificatrice générale sur le secteur des condominiums de l'Ontario 2020.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none"> a) Sous la gouverne du Comité de sensibilisation nouvellement créé, établir les stratégies de l'exercice 2021-2022 en matière de sensibilisation et de communication avec les intervenants afin d'accroître la notoriété de l'OOSC en tant qu'organisme de soutien du secteur au moyen de tactiques, comme des campagnes d'éducation du public, des webinaires et des assemblées publiques locales. b) Fournir de l'information et effectuer de la sensibilisation et des services pertinents, au besoin, afin d'appuyer le secteur des condominiums durant la période particulièrement difficile de la pandémie. c) Faire mieux connaître l'OOSC et à ses services au public afin qu'il le perçoive comme une ressource indispensable au secteur des condominiums. d) Participer à des activités externes du secteur des condominiums ainsi que du secteur de la justice administrative et des tribunaux et à des activités communautaires plus vastes. e) Élaborer une carte de pointage et recueillir davantage de données robustes sur les mesures ou les comparaisons sur douze mois afin de mesurer les progrès (p. ex. le sondage annuel IPSOS) afin d'évaluer si le public connaît mieux l'OOSC et ses services, afin qu'il soit perçu comme une ressource indispensable au secteur des condominiums.

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
<p>1.2.4 Recommandation n° 14 de la VG :</p> <p><i>Pour que les propriétaires de condominiums bénéficient de règles du jeu équitables dans leurs différends avec les conseils d'administration des associations condominiales, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait collaborer avec l'Office ontarien du secteur des condominiums afin de mettre en œuvre des pratiques exemplaires, par exemple exiger une représentation juridique égale des parties au différend.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprendre des travaux en 2021-2022 afin d'appliquer la recommandation n° 14 de la VG.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none"> a) L'OOSC collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour mettre en œuvre des pratiques exemplaires afin d'égaliser les règles du jeu juridiques dans les différends. b) Effectuer un examen de l'information afin de faciliter la prestation de documents de référence sur les services juridiques et les options d'assurance juridique à afficher sur le site Web de l'OOSC.

Objectif stratégique de base n° 2 : Mobilisation des communautés condominiales

Stratégie ou priorité opérationnelle		Mesures et cibles de rendement
<p>2.1 Accroître les occasions de participation et de mobilisation bidirectionnelles avec la communauté des condominiums pour élaborer des ressources et cerner les améliorations à apporter aux services.</p>		<ul style="list-style-type: none"> 75 % des répondants ont indiqué qu'ils sont satisfaits du <i>Guide des condos</i>. Introduire au moins deux réseaux de communication bidirectionnelle supplémentaires ou améliorés 80 % des répondants étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les ressources et les services de l'OOSC ajoutent de la valeur à la communauté condominiale.
Exercice financier	Activités clés	
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none"> a) Explorer les options et élaborer un plan de travail pour apporter des améliorations aux réseaux de communication bidirectionnelle entre l'OOSC et les intervenants de la communauté condominiale. b) Continuer de collaborer avec les intervenants de la communauté condominiale par l'entremise du processus de consultation de l'OOSC, notamment par le biais de comités consultatifs ou de groupes responsables de l'expérience utilisateur afin de fournir de l'information et d'effectuer de la sensibilisation et des services pertinents, au besoin, pour appuyer le secteur des condominiums durant la période particulièrement difficile de la pandémie. c) Cerner les besoins et élaborer des améliorations aux renseignements et aux services. d) Recueillir de la rétroaction au moyen de sondages sur la satisfaction des clients sur l'utilisation et la valeur de l'information et des services numériques de l'OOSC. e) Améliorer la connaissance des communautés condominiales des pratiques exemplaires de la mobilisation communautaire. 	

Objectif stratégique de base n° 3 : Formation des administrateurs et éducation des propriétaires

Stratégie ou priorité opérationnelle		Mesures et cibles de rendement
<p>3.1 Accroître les connaissances et les compétences des administrateurs et des propriétaires par l'entremise de documents de formation et d'éducation en ligne efficaces et pratiques.</p>		<ul style="list-style-type: none"> 85 % des administrateurs sont satisfaits ou très satisfaits de la formation 85 % des administrateurs ont signalé avoir appris quelque chose de nouveau 85 % des administrateurs recommanderaient la formation à d'autres personnes 85 % des administrateurs ont signalé que les modules en ligne sont faciles à trouver et qu'il est aisé de naviguer dessus. Élaborer une stratégie et un plan de travail

- volontaires en matière d'éducation des propriétaires
- Établir une carte de pointage et des sondages pour mesurer la satisfaction des propriétaires

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<p>a) Élaborer une stratégie, un plan de travail et une carte de pointage globaux pour améliorer les activités éducatives et les mesures de soutien destinées aux propriétaires et aux administrateurs de condominiums par le biais de webinaires et de vidéos explicatives ainsi qu'en faisant la promotion des pratiques exemplaires, p. ex. un guide sur les pratiques exemplaires en gouvernance des condominiums.</p> <p>b) Collaborer avec l'OORGC en matière de documents de formation et éducatifs.</p>

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
<p>3.2 Recommandation n° 9 de la VG :</p> <p><i>Faire en sorte que les membres des conseils d'administration soient mieux informés et possèdent des connaissances plus étendues afin de s'acquitter de leurs fonctions de gestion des associations condominiales et se conformer aux exigences de formation.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Entreprendre des travaux en 2021-2022 afin d'appliquer la recommandation n° 9 de la VG.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<p>a) examiner et analyser les données relatives au temps que les administrateurs ont consacré pour terminer la formation, à la fois par sujet et pour le programme de formation dans son ensemble, afin de prendre des mesures pour empêcher qu'un participant fasse défiler les écrans sans lire leur contenu (p. ex. intégrer des questionnaires à remplir à la fin de chaque section pour s'assurer que le contenu a été lu et appris);</p> <p>b) recueillir chaque année les commentaires des administrateurs et des propriétaires de condominiums sur les améliorations à apporter au matériel de formation;</p> <p>c) examiner et améliorer chaque année les documents de formation des administrateurs;</p> <p>d) ajouter au matériel de formation une composante sur les plans de mesures d'urgence et la préparation en cas d'urgence, de même que des études de cas et d'autres applications pratiques ayant trait à des sujets clés liés au fonctionnement et à la gestion des immeubles en copropriété.</p>

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
<p>3.3 Recommandation n° 8 de la VG :</p> <p><i>Pour mieux informer les conseils d'administration de l'exercice de leurs fonctions et accroître la conformité à l'exigence de formation prévue par la Loi de 1998 sur les condominiums, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait élargir et renforcer les rôles et les responsabilités de l'Office ontarien du secteur des condominiums liés à la surveillance de la formation des administrateurs, dans le but de protéger l'intérêt public et de promouvoir le principe d'assurer une communauté condominiale équitable, sécuritaire et informée.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Entreprendre des travaux en 2021-2022 afin d'appliquer la recommandation n° 8 de la VG.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<p>a) L'OOSC collaborera avec le Ministère pour accroître l'information qu'il peut recueillir et publier sur les administrateurs individuels qui n'ont pas effectué la formation obligatoire dans les délais prescrits.</p> <p>b) Il collaborera avec le Ministère pour exiger que ces administrateurs inadmissibles cessent de siéger aux conseils d'administration de condominiums.</p>
Stratégie ou priorité opérationnelle	
<p>3.4 Recommandation n° 3 de la VG :</p> <p><i>Pour que les associations condominiales soient tenues de constituer des ressources suffisantes afin d'assurer l'entretien sûr et adéquat des condominiums, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs collabore avec l'Office ontarien du secteur des condominiums pour mener des activités de sensibilisation sur ce problème et communiquer des renseignements clairs et compréhensibles à cet égard.</i></p>	
Mesures et cibles de rendement	
<ul style="list-style-type: none"> • Entreprendre des travaux en 2021-2022 afin d'appliquer la recommandation n° 3 de la VG. 	
Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<p>a) L'OOSC collaborera avec le Ministère pour élaborer des documents sur l'importance de constituer des ressources suffisantes afin d'assurer l'entretien sûr et adéquat des condominiums, notamment en ce qui a trait aux pratiques exemplaires liées au délai et à l'estimation des fonds de réserve.</p>

Objectif stratégique de base n° 4 : Collecte de données et présentation de rapports destinés au public

Stratégie ou priorité opérationnelle	
<p>4.1 Fournir des systèmes de rapport des associations condominiales et d'avis de changement efficaces et un accès à l'information des associations condominiales au moyen du registre public en ligne de l'OOSC.</p>	
Mesures et cibles de rendement	
<ul style="list-style-type: none"> • 95 % des associations condominiales de l'Ontario ont produit leurs rapports courants d'association condominiale. • 95 % des nouvelles associations condominiales ont produit leurs premiers rapports d'association condominiale. • Mettre en œuvre un processus de conformité amélioré et automatisé 	
Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<p>a) S'assurer que les associations condominiales satisfont à leurs exigences actuelles en matière de production de rapports courants d'association condominiale.</p> <p>b) S'assurer que les nouvelles associations condominiales satisfont à leurs exigences en matière de production de rapports d'association condominiale.</p> <p>c) Améliorer et automatiser les processus de conformité afin de satisfaire aux exigences de la <i>Loi sur les condominiums</i> et d'accomplir le mandat de protection des consommateurs de l'OOSC.</p> <p>d) Utiliser des connaissances stockées dans le registre public pour élaborer des approches novatrices afin d'appuyer les communautés condominiales et de joindre les propriétaires durant cette période difficile.</p>
Stratégie ou priorité opérationnelle	
Mesures et cibles de rendement	

4.2 Recommandation n° 10 de la VG :

Afin de fournir des renseignements exacts, complets et utiles aux propriétaires de condominiums dans son registre public, nous recommandons que l'Office ontarien du secteur des condominiums collabore avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

- Entreprendre des travaux en 2021-2022 afin d'appliquer la recommandation n° 10 de la VG.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none">a) <i>permettre au public d'effectuer des recherches de renseignements pertinents en utilisant les adresses municipales des immeubles en copropriété ou des condominiums et les noms des administrateurs;</i>b) <i>recueillir des renseignements sur les administrateurs des conseils d'associations condominiales et, notamment, indiquer si les administrateurs ont été élus par les propriétaires de condominiums ou nommés par le conseil d'administration, quels sont leurs rôles au sein du conseil et s'ils sont ou non propriétaires ou occupants dans l'immeuble;</i>c) <i>examiner et vérifier régulièrement les renseignements fournis par les associations condominiales dans leurs déclarations annuelles, notamment les noms des gestionnaires et des entreprises de gestion de condominiums autorisés, et recueillir davantage de données robustes sur le secteur des condominiums afin de soutenir la prise de décisions stratégiques et d'exploitation de l'OOSC et l'établissement de comparaisons sur douze mois afin de mesurer les progrès;</i>d) <i>publier dans son registre les renseignements recueillis et vérifiés.</i>

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
<p>4.3 Recommandation n° 11 de la VG :</p> <p><i>Pour permettre au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs d'évaluer les mesures de protection des propriétaires qui résident dans leur condominium, favoriser la transparence et aider les acquéreurs de condominiums à faire des choix éclairés, nous recommandons que le Ministère :</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>permette à l'Office ontarien du secteur des condominiums de recueillir et de publier des renseignements pertinents afin d'identifier les associations condominiales dont le conseil d'administration est composé en majorité d'administrateurs non résidents ou ayant des intérêts commerciaux;</i>• <i>analyse cette information pour déterminer s'il faut accroître les mesures de protection des propriétaires qui résident dans leur condominium.</i>	<ul style="list-style-type: none">• Entreprendre des travaux en 2021-2022 afin d'appliquer la recommandation n° 11 de la VG.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none">a) <i>L'OOSC collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs afin de mettre en œuvre les recommandations de la VG relatives à la publication des noms des administrateurs non résidents et de toute mesure de protection des propriétaires qui résident dans leur condominium qu'il faut appliquer.</i>

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
---	---------------------------------------

4.4 Recommandation n° 5 de la VG :
Pour faire en sorte que seuls des titulaires de permis valides fournissent des services de gestion de condominiums, comme l'exige la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums, nous recommandons que l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums collabore avec l'Office ontarien du secteur des condominiums.

- Entreprendre des travaux en 2021-2022 afin d'appliquer la recommandation n° 5 de la VG.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none"> a) échanger régulièrement les données sur les gestionnaires immobiliers et les entreprises de gestion immobilière recueillies par les deux offices; b) effectuer le rapprochement des données et confirmer que celles-ci sont complètes et exactes; c) préciser les noms des gestionnaires immobiliers et des entreprises de gestion immobilière qui ne sont pas autorisés; d) assurer le suivi auprès des conseils d'administration d'associations condominiales qui font appel à des gestionnaires et des entreprises non autorisés afin de savoir s'ils fournissent des services sans permis et s'ils reçoivent une rémunération en contrepartie, et prendre les mesures d'application appropriées en vertu de la Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums.

Objectif stratégique de base n° 5 : Résolution améliorée et intégrée des problèmes et des différends

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
5.1 Fournir de l'information et des outils efficaces pour habilitier les parties à résoudre eux-mêmes des problèmes et les empêcher de faire passer leurs différends à l'échelon supérieur.	<ul style="list-style-type: none"> • 80 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits du service numérique de règlement avant la formation de différends – étapes guidées pour des problèmes communs.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none"> a) Poursuivre la conversation avec l'utilisateur à l'interne et à l'externe pour éclairer les améliorations ou l'ajout d'étapes guidées supplémentaires de résolution des problèmes courants.

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
5.2 Fournir des services de résolution des différends en ligne accessibles, rapides et efficaces (négociation, médiation et décision du tribunal par l'entremise du tribunal en ligne de l'OOSC).	<ul style="list-style-type: none"> • 90 % des décisions du TASC sont rendues dans les 30 jours qui suivent la conclusion de l'audience (3^e étape). • Préciser des mesures supplémentaires d'évaluation de l'efficacité du processus de résolution des différends du TASC.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none"> a) Soutenir les utilisateurs du TASC et le personnel d'exploitation du tribunal au moyen de processus efficaces, de communications et d'approche de gestion de cas. b) Mettre en œuvre des fonctions supplémentaires du système RDL-TASC de phase 4, notamment des capacités d'analyse de données et de création de rapports. c) Lancer la recherche d'une plateforme de règlement des différends à longue échéance.

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
<p>5.3 Élaborer un plan de travail du tribunal pour traiter des priorités en matière d'excellence de nature judiciaire en anticipation de l'expansion judiciaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Établir des mesures pour déterminer l'efficacité du Cadre d'excellence décisionnelle et des ressources à l'intention des membres.

Exercice financier	Activités clés
<p>De 2021 à 2024</p>	<p>a) Continuer d'accroître la capacité du TASC en prévision de l'élargissement de ses pouvoirs afin qu'il puisse régler un plus grand nombre de types de différends.</p> <p>b) Continuer à élaborer des ressources et des outils pour les membres du TASC (médiateurs et arbitres) afin de favoriser l'excellence décisionnelle.</p> <p>c) Mettre sur pied le Comité consultatif du Tribunal relevant du Conseil d'administration, qui fera partie intégrante du Comité de la direction et de la structure de gouvernance du Conseil d'administration pour qu'il fournisse des conseils sur les opérations juridictionnelles au TASC, conformément au paragraphe 5.2(2) de l'accord administratif de l'OOSC et aux dispositions législatives, à la common law et aux principes de justice naturelle.</p> <p>d) Mettre en œuvre les projets prioritaires définis par le Comité consultatif du Tribunal du Conseil d'administration de l'OOSC.</p>

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
<p>5.4 Recommandation n° 12 de la VG : <i>Pour mieux protéger les propriétaires de condominiums qui font face à des problèmes et à des différends liés à la vie en copropriété, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait collaborer avec l'Office ontarien du secteur des condominiums afin d'étendre la compétence du Tribunal à certains aspects clés liés aux frais de copropriété, à la réparation des aires communes, à l'inconduite des membres de conseils d'administration, aux fonds de réserve, aux condominiums commerciaux ou à d'autres enjeux considérés comme appropriés.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Entreprendre des travaux en 2021-2022 afin d'appliquer la recommandation n° 12 de la VG.

Exercice financier	Activités clés
<p>De 2021 à 2024</p>	<p>a) L'OOSC soutiendra le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs en s'appuyant sur ses différentes sources d'analyse de données pour appuyer les décisions fondées sur des données probantes pour déterminer les types de différends prioritaires et les soumettre au Ministère dans le cadre de la feuille de route proposée pour l'expansion future des compétences du TASC.</p>

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
<p>5.5 Recommandation n° 13 de la VG : <i>S'assurer que les copropriétaires aient dûment accès aux renseignements importantes et accroître la transparence du fonctionnement de leur association condominiale.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Entreprendre des travaux en 2021-2022 afin d'appliquer la recommandation n° 13 de la VG.

Exercice financier	Activités clés
<p>De 2021 à 2024</p>	<p>a) <i>Clarifier les exigences législatives et réglementaires existantes en ce qui concerne les dossiers et les renseignements contenus dans les dossiers figurant dans la Loi de 1998 sur les condominiums et son</i></p>

- règlement d'application.
- b) L'OOSC soutiendra le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs dans ses efforts visant à élargir et faire respecter le droit d'accès des propriétaires à tous les renseignements raisonnables sur le fonctionnement de leur association condominiale.

Soutenir l'objectif stratégique n° 6 : Excellence du service à la clientèle

Stratégie ou priorité opérationnelle		Mesures et cibles de rendement
6.1 Améliorer continuellement les services de l'OOSC par le biais de commentaires obtenus à l'interne et à l'externe, en mettant l'accent sur l'expérience et la satisfaction de l'utilisateur final.		<ul style="list-style-type: none"> Définir et mettre en œuvre au moins trois améliorations du service. 80 % des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits des services d'information de l'OOSC. 80 % des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits de leurs échanges avec un représentant de l'OOSC.
Exercice financier	Activités clés	
De 2021 à 2024	<p>a) Mettre en œuvre la stratégie de l'informatique décisionnelle et de l'analytique des données de 2021-2022 (la stratégie des données de l'OOSC) pour appuyer les décisions fondées sur les données, l'amélioration des services et les conseils stratégiques afin de mieux servir les communautés condominiales dans toutes les régions de la province.</p> <p>b) Recueillir des données plus fiables sur le secteur des condominiums afin de soutenir la prise de décisions stratégiques et opérationnelles et de permettre des comparaisons d'une année sur l'autre en vue de mesurer les progrès.</p> <p>c) Améliorer le soutien des services d'information auprès des acheteurs, des propriétaires, des locataires, des administrateurs, des gestionnaires et des autres parties prenantes de la communauté condominiale.</p> <p>d) Apporter des améliorations aux formulaires des condominiums pour en faciliter l'accès et améliorer l'expérience des utilisateurs.</p> <p>e) Mettre en place le nouveau Sous-comité sur la technologie du Comité permanent de vérification et de gestion du risque afin de fournir une expertise et des conseils concernant les principaux projets informatiques de l'OOSC.</p> <p>f) Mettre en œuvre la prochaine phase de la feuille de route en matière de technologies de l'information afin de mettre à jour les ressources numériques de l'OOSC et d'améliorer la prestation de services grâce à une conception simple, accessible et axée sur l'utilisateur qui permettra d'améliorer l'expérience et la satisfaction des utilisateurs.</p>	

Soutenir l'objectif stratégique n° 7 : Excellence opérationnelle

Stratégie ou priorité opérationnelle		Mesures et cibles de rendement
7.1 Des processus efficaces de gouvernance, de responsabilisation et de continuité des activités sont en place; et l'on produit et publie chaque année les rapports d'entreprise exigés.		<ul style="list-style-type: none"> Les exigences annuelles en matière de responsabilité sont respectées dans les délais impartis. L'assemblée annuelle et les élections au conseil d'administration ont lieu publiquement.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none"> a) Satisfaire aux exigences annuelles de l'accord administratif en matière de responsabilité, notamment en ce qui concerne le plan stratégique et le budget annuels, le rapport annuel et les états financiers vérifiés, les mesures de rendement, le cadre de gestion des risques et l'évaluation du conseil d'administration. b) Soutenir le processus du comité des candidatures du conseil d'administration pour l'exercice de 2021-2022 et organiser une assemblée annuelle publique à l'automne 2021. c) Élaborer une carte de pointage qui permettra de mieux mesurer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs et des activités clés du plan stratégique.

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
7.2 Gestion et contrôle financiers efficaces	<ul style="list-style-type: none"> • Variations minimales (+/-10 %) dans le budget prévisionnel ou réel • Conformité à 100 % aux contrôles internes et aux exigences en matière d'audit et de contrats de prêt • Obtention d'une opinion d'audit sans réserve

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none"> a) Superviser les activités liées à la mise en œuvre, au cours de l'exercice 2021-2022, des recommandations de la vérificatrice générale en matière d'optimisation des ressources. b) Soutenir le Comité permanent de vérification et de gestion du risque du Conseil d'administration et lui rendre compte des priorités pour l'exercice 2021-2022. c) Surveiller et mettre à jour les projections des dépenses et des revenus afin de gérer efficacement les ressources financières. d) Faire le suivi des paiements de cotisations en souffrance et des anciennes associations. e) Revoir et affiner les contrôles et les politiques internes et surveiller la conformité. f) Respecter les exigences des contrats de prêt. g) Soutenir les vérificateurs indépendants externes pendant la vérification annuelle. h) Examiner une solution de paiement pour les clients afin de passer d'un système de paiement sur papier (p. ex. des chèques) à un système de paiement numérique.

Stratégie ou priorité opérationnelle	Mesures et cibles de rendement
7.3 Favoriser une culture organisationnelle axée sur l'excellence et l'inclusion reposant sur le respect, la confiance, la diversité, la collaboration et le leadership.	<ul style="list-style-type: none"> • 70 % des employés se disent satisfaits en général. • 100 % du personnel suit une formation sur la conformité à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> ainsi qu'une formation pour les administrateurs de condominiums.

Exercice financier	Activités clés
De 2021 à 2024	<ul style="list-style-type: none"> a) Introduire et soutenir les priorités de travail du Comité de gouvernance et des ressources humaines du Conseil d'administration pour l'exercice 2021-2022. b) Veiller à la mise en place de politiques et de procédures qui favorisent un milieu de travail équitable, respectueux, diversifié et inclusif. c) Veiller à ce que tout le personnel suive la formation obligatoire sur la conformité à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> ainsi que la formation pour les administrateurs de condominiums. d) Mener un sondage annuel sur la satisfaction des employés.

5. Gestion des risques

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

Ce cadre comprend la détection des risques éventuels qui peuvent avoir une incidence sur la capacité de l'organisation à exécuter ses projets prioritaires stratégiques et opérationnels pour répondre aux besoins des communautés condominiales de l'Ontario.

L'harmonisation de ce cadre de gestion des risques aux objectifs stratégiques et aux priorités définies dans le plan d'affaires de l'organisation favorise une culture de sensibilisation aux risques et de gestion des risques dans l'ensemble de l'organisation, car tous les employés tiennent compte des risques et des mesures d'atténuation dans le cadre de leur travail quotidien. La direction et le personnel de l'OOSC évaluent les risques potentiels et déterminent les contrôles de prévention et de rétablissement pour réduire la probabilité et les répercussions des risques auxquels l'organisation fait face.

Les risques font l'objet d'un suivi et d'un rapport trimestriel au conseil d'administration. Voici certains des principaux secteurs de risque pour l'exercice 2021-2022 :

- Pandémie mondiale de COVID-19 – l'OOSC adopte des mesures préventives pour assurer la sécurité du personnel et la poursuite des opérations en travaillant à domicile.
- Activités liées à la cybersécurité – l'OOSC définit et met à jour les protocoles, surveille les points d'exposition et améliore la formation afin de prévenir les menaces de cybersécurité et les vecteurs d'attaque.
- Les changements rapides dans les priorités opérationnelles et le mandat dépassent le degré de préparation opérationnelle – l'OOSC surveille le contexte politique pour cerner les changements potentiels dans le mandat ou les priorités opérationnelles et s'assure que les systèmes opérationnels sont optimisés pour faire face aux changements potentiels.

6. Plan financier

6.1 Planification financière

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

- Il adhère à des politiques de dépenses et d'approvisionnement qui respectent l'esprit des pratiques du gouvernement provincial. Il publie chaque année des prévisions financières sur trois ans dans son plan d'affaires, et il prépare et rend publics ses états financiers vérifiés dans son rapport annuel.
- Il planifie soigneusement l'allocation des fonds pour les activités opérationnelles de l'année en cours et des années à venir.

- Il assure un contrôle rigoureux des dépenses dans le cadre du budget approuvé par le Conseil d'administration, par le biais d'un suivi et d'un rapport mensuels portant sur le budget par rapport aux chiffres réels, en mettant l'accent sur les sources de coûts afin de garantir une utilisation rentable des ressources. De plus, chaque chef de service est responsable de son budget, sous la supervision du directeur des finances et du contrôle.
- Il surveille ses activités opérationnelles de façon continue.
- Il assure la gestion des dépenses en adoptant des technologies et l'utilisation stratégique de la sous-traitance afin de trouver le moyen le plus rentable de mener ses activités.

6.2 Produits

Les activités de l'OOSC sont financées principalement par les cotisations des copropriétaires perçues par les associations condominiales de l'Ontario en fonction des parties privatives avec droit de vote qu'elles indiquent dans les déclarations qu'elles déposent auprès de l'OOSC. Toutes les associations condominiales sont tenues de verser des cotisations à l'OOSC. Conformément au processus d'établissement des frais prescrit par le gouvernement, les cotisations de chaque association ont été calculées selon l'équivalent de 1 \$ par partie privative avec droit de vote par mois. Selon la Loi, il faut ajouter aux dépenses communes le montant total des cotisations par partie privative et il faut facturer chaque copropriétaire en fonction du pourcentage de sa contribution aux dépenses communes, comme l'indique la déclaration de l'association condominiale. Les autres revenus représentent aujourd'hui moins de 1 % du total des revenus de l'OOSC et proviennent des frais d'utilisation du TASC, des frais administratifs et des intérêts créditeurs.

Conformément à son engagement à faire preuve de prudence financière et à éviter d'accumuler des fonds qui ne sont pas actuellement nécessaires pour soutenir ses activités, l'OOSC a mis en œuvre un ajustement temporaire visant à réduire de 25 % le montant total de la cotisation à payer et à percevoir auprès de chaque association condominiale pour l'exercice 2019-2020. Il a décidé de maintenir le même ajustement pour l'exercice 2020-2021 et, tout dernièrement, il a décidé de le maintenir pour l'exercice 2021-2022, principalement en raison d'un retard dans l'élargissement de la réglementation du TASC.

L'OOSC aura un budget net déficitaire pour l'exercice 2021-2022 afin de réduire l'excédent de fonctionnement et de le ramener à un niveau raisonnable. Cet excédent, généré au cours des années précédentes, est principalement dû à la charge de travail initiale limitée du TASC et aux coûts inférieurs à ceux que l'OOSC engagera lorsqu'il sera pleinement opérationnel. Étant donné l'élargissement de la compétence du TASC en 2020, les responsabilités déléguées en ce qui concerne les formulaires et le *Guide des condos*, l'élargissement prévu du TASC en 2021 et l'augmentation prévue du nombre de cas, le plan financier de cette année prévoit l'élimination de l'ajustement temporaire des cotisations au cours de l'exercice 2022-2023.

6.3 Charges

Ressources humaines

Le budget des ressources humaines présente la structure organisationnelle appropriée et le nombre d'employés nécessaires à l'exécution du mandat de l'OOSC et à la réalisation des activités décrites dans les priorités pour l'année à venir. Le mandat de l'OOSC ne cessant de s'élargir, il s'engage à continuer à trouver les moyens les plus rentables de mener à bien ses activités et, le cas échéant, à recourir à des ressources externes et à du personnel temporaire pour répondre aux besoins en ressources à court terme. Le budget prévoit l'intégration des ressources humaines pour soutenir son modèle de prestation de services numériques et assurer la stabilité de ses services opérationnels aux communautés condominiales, de la façon suivante :

- Du personnel spécialisé en informatique est nécessaire dans le cadre d'une transition des fournisseurs externes vers le développement et le soutien internes. Le personnel informatique interne assurera l'excellence opérationnelle et permettra à l'organisation de s'améliorer continuellement, de répondre aux commentaires des clients et de réagir rapidement aux problèmes informatiques.
- En prévision des nouveaux règlements et de l'augmentation de la charge de travail, on a prévu une allocation budgétaire pour des ressources supplémentaires liées aux opérations du TASC et à la médiation et l'arbitrage.
- Pour atteindre et faire participer les communautés condominiales de l'Ontario dans le but de mieux comprendre leurs problèmes et leurs besoins en matière de services, on a inclus des ressources relatives aux communications et à la sensibilisation.
- Pour répondre à la demande croissante de données et d'informations concernant la vie en copropriété dans toute la province, l'OOSC intègre dans sa structure organisationnelle des capacités en informatique décisionnelle et en analytique.

Charges de fonctionnement

Les charges de fonctionnement devraient se maintenir à un niveau semblable au cours de la période allant de 2021-2022 à 2023-2024. Une part importante des coûts de fonctionnement est liée aux mesures d'adaptation, aux licences, à la maintenance, aux services consultatifs et à la charge d'amortissement. Les dépenses générales en informatique couvrent également les dépenses importantes de mise à niveau technologique de la plate-forme RDL-TASC. L'OOSC a des engagements pluriannuels avec les fournisseurs informatiques et les frais de licence et de maintenance sont fixés sur la même période. Le contrat de location l'OOSC arrive à son terme en 2021 et l'on s'attend à ce que le coût de location augmente.

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 de la charge de travail. L'OOSC a prévu un élargissement éventuel de la compétence du TASC en 2021-2022. Une grande incertitude persiste quant aux types de différends qu'on peut ajouter à son champ de compétences et au nombre de dossiers qu'on peut déposer.

À des fins de planification, on a inscrit environ 450 nouveaux cas déposés auprès du TASC au budget de 2021-2022. Cette estimation de la charge de travail passe à 800 cas au cours de l'exercice 2022-2023 et à 1000 en 2023-2024.

6.4 Financement

L'OOSC est titulaire d'un prêt gouvernemental de 5,5 millions de dollars et lui rembourse les intérêts et le principal depuis l'exercice 2019-2020. Il lui paiera le principal et les intérêts accumulés en 20 versements égaux sur dix ans. Les coûts de financement sont calculés sur la base du calendrier d'amortissement convenu avec le Ministère.

6.5 Budget annuel

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Produits :			
Cotisation	8 239 698 \$	11 140 802 \$	11 480 277 \$
Droit du TASC	44 156 \$	78 500 \$	98 125 \$
Autres produits	90 000 \$	120 000 \$	120 000 \$
Total des produits	8 373 854 \$	11 339 302 \$	11 698 402 \$
Charges de fonctionnement			
Ressources humaines	6 111 858 \$	6 494 096 \$	6 685 214 \$
Fonctionnement	3 017 780 \$	2 961 230 \$	2 961 230 \$
TASC	552 613 \$	889 868 \$	1 082 585 \$
Coût de financement	130 588 \$	115 311 \$	99 593 \$
Frais de surveillance du Ministère	302 225 \$	302 225 \$	302 225 \$
Total des charges de fonctionnement	10 115 064 \$	10 762 730 \$	11 130 848 \$
Excédent de fonctionnement (déficit) pour l'exercice	(1 741 210 \$)	576 572 \$	567 555 \$
Financement :			
Remboursement du prêt	528 487 \$	543 763 \$	559 481 \$
	528 487 \$	543 763 \$	559 481 \$
Excédent (déficit) net après le financement	(2 269 697 \$)	32 809 \$	8 074 \$

Remarques sur le budget :

- Les produits comprennent les cotisations payées par les copropriétaires et perçues auprès des associations condominiales en Ontario, les frais de règlement des différends du tribunal payés par les demandeurs et les défendeurs, et les frais de dépôt ou de paiement tardif payés par les associations condominiales.
- Le budget triennal prévoit l'élimination de l'ajustement temporaire et le retour des cotisations à 1 \$ par partie privative par mois au cours de l'exercice 2022-2023.
- Les dépenses en ressources humaines comprennent les coûts liés aux salaires, aux avantages sociaux, aux services de conseils en ressources humaines et au perfectionnement du personnel, y compris les coûts de ressources humaines spécifiques au TASC.
- Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses liées aux mesures d'adaptation, au conseil d'administration et à la gouvernance, aux services de conseils, aux services professionnels, aux communications, à la technologie de l'information, aux frais de fonctionnement des bureaux, aux frais généraux, à la TVH non recouvrable et aux frais d'amortissement.
- Expansion et améliorations – expansion du champ de compétences du TASC – système de décision et système en ligne, amélioration des formulaires, recommandations de la VG, exigences en matière de conformité.