



Condominium
Authority of
Ontario

Office ontarien du secteur
des condominiums [OOSC]

Plan d'activités stratégique de l'OOSC 2023-2024

thecao.ca



Table des matières

À propos de l'OOSC	3
Profil du secteur des condominiums.	4
Structure organisationnelle.	6
Plan d'activités 2023-2024	9
Objectif stratégique 1 : Rayonnement des intervenants, communications et sensibilisation de la population	10
Objectif stratégique 2 : Mobilisation des communautés condominiales .	10
Objectif stratégique 3 : Formation des administrateurs et éducation des propriétaires	11
Objectif stratégique 4 : Collecte de données et présentation de rapports destinés au public.	13
Objectif stratégique 5 : Amélioration et intégration du règlement des différends et des problèmes	14
Objectif stratégique 6 : Excellence du service à la clientèle	15
Objectif stratégique 7 : Excellence organisationnelle	16
Processus de règlement des plaintes	19
Gestion des risques	20
Planification financière	21
Budget	22

Principaux sigles

conseil	Conseil d'administration de l'OOSC
EF	Exercice financier
GV	Vérificatrice générale
La Loi	Loi de 1998 sur les condominiums
LAPHO	Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
ministre	Ministre des Services au public et aux entreprises
MSPE/ministère	Ministère des Services au public et aux entreprises
OOSC	Office ontarien du secteur des condominiums
PE	Protocole d'entente
RDL-TASC	Système de règlement des différends en ligne du TASC
RH	Ressources humaines
SE	Système d'exploitation du TASC
TASC	Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums
TI	Technologies de l'information

À propos de l'OOSC

L'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) est une société sans but lucratif qui a pour mandat d'assurer la protection des consommateurs pour les communautés condominiales grâce à un écosystème en ligne de services numériques rentables, accessibles et proposés en anglais et français.

Services

L'Office ontarien du secteur des condominiums favorise l'autonomie des communautés condominiales par l'information et la sensibilisation. Dans cette optique, et pour réaliser son mandat, l'OOSC fournit :



L'équipe des Services d'information de l'OOSC bonifie ces services en répondant aux demandes de renseignements et en fournissant des informations et des conseils aux communautés condominiales par courriel et par téléphone. Des employés bilingues au sein de l'équipe sont à même de répondre aux francophones qui communiquent avec l'Office ontarien du secteur des condominiums.

Nous nous faisons aussi un devoir d'éliminer les obstacles à l'accès à nos services et ressources en nous conformant à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Tous les services de l'OOSC sont proposés dans un format accessible, notamment par appareil téléphonique ATS.

Profil du secteur des condominiums

Mobilisation

L'Office ontarien du secteur des condominiums entretient des échanges avec les acheteurs, les propriétaires, les locataires, les administrateurs et autres personnes par l'intermédiaire de son site Web, de ses plateformes de médias sociaux, de ses événements, de ses conférences et de ses webinaires. L'OOSC publie également un bulletin trimestriel bilingue. Nous encourageons tous les propriétaires à s'y abonner pour recevoir les nouvelles directement et rester informés.

Nous sollicitons régulièrement des commentaires sur nos services et nos ressources au moyen de sondages en ligne, de groupes consultatifs et d'essais par les utilisateurs pour que nous puissions réagir en temps voulu besoins des communautés condominales.

Nous collaborons également avec d'autres organismes, comme [Tarion](#), [l'Office de la réglementation de la construction des logements](#), le [Conseil ontarien de l'immobilier](#) et [Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums](#) afin d'assurer la protection et l'éducation des consommateurs dans les communautés condominales.

L'OOSC est également membre d'un forum international d'échange de connaissances, qui diffuse les pratiques exemplaires et des perspectives en matière de réglementation et de gestion des condominiums et des maisons à logements multiples dans d'autres pays.

Au cours de l'année à venir, nous poursuivrons nos efforts de sensibilisation à l'égard de l'Office ontarien du secteur des condominiums et de son mandat. Nous passerons également en revue le processus consultatif de notre [mandat](#) en vue de renforcer cet important mécanisme de retour d'informations.

1,6 M
de résidents de condominiums
une croissance estimée à plus de 1 à 2 % par an

12 649
associations condominales
une croissance annuelle de plus de 2 %

869 912
logements en copropriété
une croissance annuelle de plus de 2 %

41 224
administrateurs de condominium actifs
une croissance annuelle de plus de 1,2 %

4 076
gestionnaires de condominiums
une croissance annuelle de plus de 5 %





En 2021, le conseil d'administration de l'Office ontarien du secteur des condominiums a approuvé un plan stratégique triennal faisant état du mandat, de la vision, de la mission, des valeurs et des objectifs stratégiques de l'organisme. L'OOSC tiendra une séance de planification visant à établir une nouvelle feuille de route stratégique pour les trois prochaines années à compter du 1^{er} avril 2024.

Mandate :

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

Valeurs :

Innovation

L'OOSC travaille de manière créative avec les communautés condominales 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 condominales de l'Ontario.



Approche axée sur le client

L'OOSC travaille en collaboration avec les communautés condominales 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.



Vision :

Créer des communautés condominales harmonieuses dans tout l'Ontario.

Mission :

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

Objectifs stratégiques :

OBJECTIFS STRATÉGIQUES PRINCIPAUX

- 1.**
Rayonnement des intervenants, communications et sensibilisation de la population
- 2.**
Mobilisation des communautés condominales
- 3.**
Formation des administrateurs et sensibilisation des propriétaires
- 4.**
Collecte de données et production de rapports publics
- 5.**
Amélioration et intégration du règlement des différends et des problèmes

ACTIVITÉS STRATÉGIQUES CONNEXES

- 6.**
Excellence du service à la clientèle
- 7.**
Excellence organisationnelle

* Le plan stratégique actuel s'harmonise avec les exercices financiers de l'OOSC, du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2024

Structure organisationnelle

Gouvernance

L'Office ontarien du secteur des condominiums est régi par un conseil d'administration indépendant qui relève de Kaleed Rasheed, ministre de la Prestation des services publics et aux entreprises, par l'intermédiaire de Heather Zordel, présidente du conseil. Les rôles et responsabilités du ministre et du conseil sont énoncés dans l'accord administratif.

Le conseil d'administration est responsable de la gestion et de la surveillance de l'Office ontarien du secteur des condominiums, notamment le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums. Robin Dafoe, directrice générale et registratrice, supervise les activités de l'OOSC, y compris celles du Tribunal. Ian Darling, président du TASC, est responsable de la fonction de médiation et d'arbitrage du Tribunal. Les rôles et responsabilités individuels, ainsi que le cadre de gouvernance du Tribunal, sont décrits dans un protocole d'entente.

Le conseil d'administration est composé de quatre administrateurs élus et de trois administrateurs nommés par le ministre; ils mettent tous à contribution une combinaison de compétences et d'expérience dans les domaines de la technologie, de l'arbitrage, de la gouvernance des condominiums et de la gestion financière. Le conseil a formé quatre comités : le comité de la vérification et de gestion des risques, le comité des candidatures, le comité de gouvernance et des RH et le comité de sensibilisation et d'éducation. Le comité des candidatures est chargé de pourvoir les postes d'administrateurs élus vacants en recommandant des candidats en fonction des critères de compétence de l'accord administratif. Les mandats pourvus par les nominations ministérielles sont pourvus par l'entremise du Secrétariat des nominations du gouvernement de l'Ontario.

Le Conseil a également signé un protocole d'entente avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums, qui est l'organisme de réglementation qui octroie des permis aux gestionnaires et aux entreprises de gestion de condominiums. Ce protocole établit la manière dont les deux organismes doivent collaborer pour respecter et soutenir la réalisation de leurs mandats respectifs en matière de protection des consommateurs et fournit un cadre pour une coordination continue.



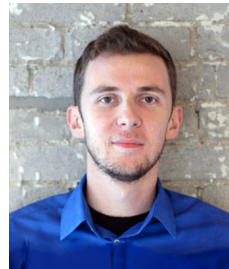
Heather Zordel
Présidente



Allison Scanlan
Vice- Présidente



Margaret Samuel
Directrice



Erik Levinson
Trésorier



Vincenza Galatone
Directrice

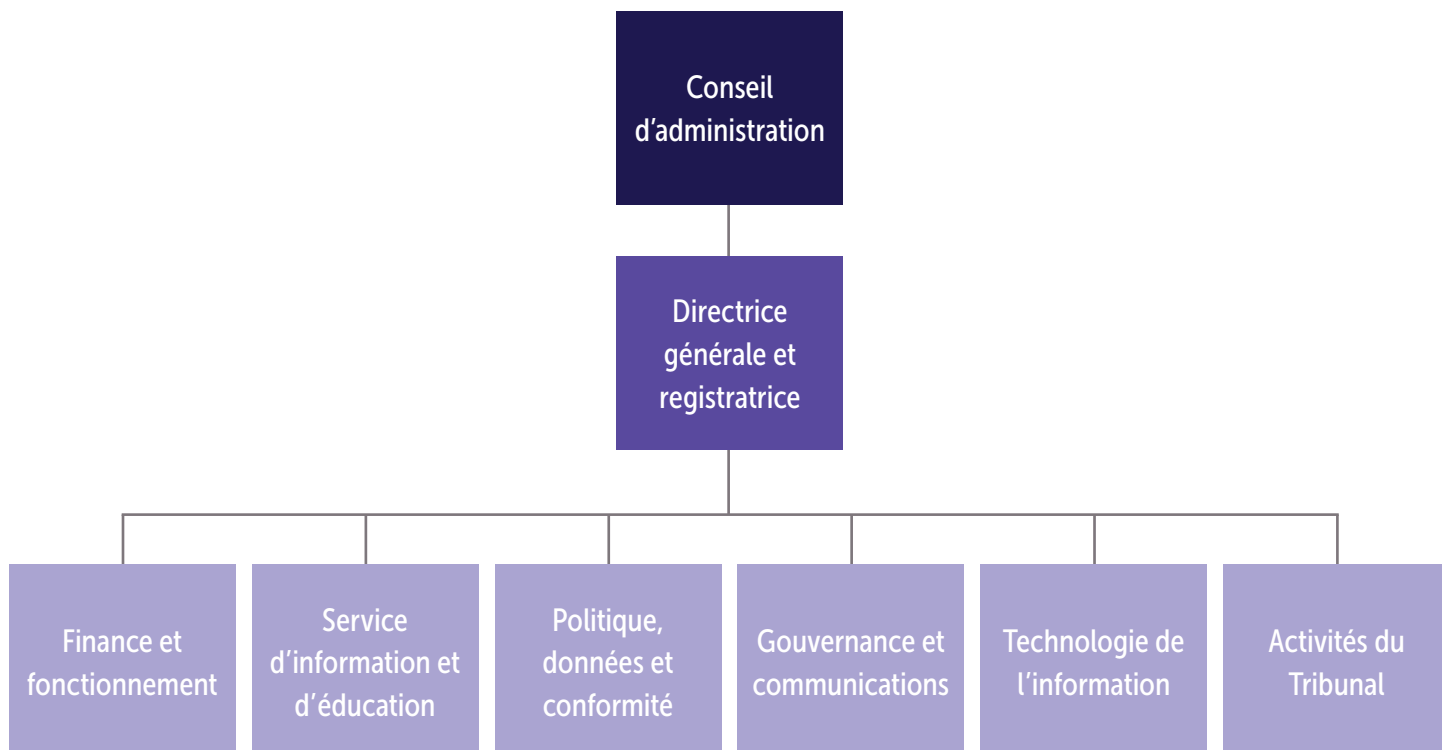


Richard E. Austin
Directeur



Structure organisationnelle

Le conseil d'administration nomme le directeur général et registrateur qui supervise une équipe d'environ 60 personnes réparties dans six services pour s'acquitter du mandat de l'OOSC et atteindre les objectifs stratégiques et les stratégies définis pour l'organisme par le conseil dans le plan d'activités annuel.





Plan d'activités 2023-2024

Un plan d'activités annuel complet avec des résultats mesurables est essentiel pour s'assurer que l'OOSC atteint ses objectifs et tient ses engagements visant à soutenir les communautés condominiales et à améliorer la protection des consommateurs.

Un plan d'activités annuel complet avec des résultats mesurables est essentiel pour s'assurer que l'OOSC atteint ses objectifs et tient ses engagements visant à soutenir les communautés condominiales et à améliorer la protection des consommateurs.

Le plan d'activités de cette année énonce les principales activités à entreprendre pour atteindre nos objectifs stratégiques pour l'année à venir à compter du 1^{er} avril 2023. Notre rapport annuel mettra en évidence les activités et les réalisations de l'OOSC pour l'année se terminant le 31 mars 2023. Dans l'ensemble, le plan d'activités et le rapport annuel de l'OOSC reflètent la transparence et démontrent la responsabilité de son rendement et de ses réalisations.

Ce plan d'activités pour 2023-2024 décrit chaque stratégie individuelle ainsi que les mesures et objectifs de rendement correspondants.

En outre, l'OOSC a fourni les mesures de rendement suivantes au ministre pour l'aider à surveiller le rendement de l'organisme dans l'exécution de son mandat.

- 80 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits des services d'information de l'OOSC
- 85 % des administrateurs sont satisfaits ou très satisfaits de la formation
- 95 % des associations condominiales de l'Ontario ont produit leur rapport d'association actuel
- 90 % des décisions du TASC sont rendues dans les 30 jours suivant la fin de l'audience de l'étape 3

Au cours des deux dernières années, les plans d'activités de l'Office ontarien du secteur des condominiums ont été axés sur la réponse à l'Audit de l'optimisation des ressources publié en 2020 par la vérificatrice générale sur la surveillance des condominiums. En novembre 2022, le rapport de suivi de la vérificatrice générale a confirmé que l'OOSC avait entièrement mis en œuvre les recommandations dont nous étions responsables. Au cours de l'année à venir, l'OOSC continuera d'aider le ministère dans l'examen de toute recommandation de politique formulée par la vérificatrice générale, ainsi que d'autres mesures de protection et de soutien pour les communautés condominiales de l'Ontario.



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

Stratégie 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.

Activités

- a) Soutenir le comité de sensibilisation et d'éducation du conseil d'administration et solliciter son avis
- b) Mettre en œuvre des initiatives stratégiques de communication et de rayonnement auprès des intervenants, comme des campagnes publicitaires numériques et sur les médias sociaux.
- c) Rédiger et promouvoir du contenu et des documents, comme le bulletin d'information à l'intention des propriétaires et une série de webinaires pour éduquer, soutenir et sensibiliser.
- d) Lancer un nouveau site bilingue.
- e) Participer à des événements et des salons professionnels.
- f) Collaborer avec d'autres organismes pour promouvoir le mandat de l'OOSC et renforcer la protection des consommateurs (p. ex., les réseaux immobiliers) et s'y associer.

Mesures et cibles

- 400 000 visites uniques sur le site Web
- S'assurer que la sensibilisation à l'OOSC augmente de deux pour cent par an par rapport au niveau actuel de 25 % mesuré par un sondage annuel IPSOS.
- Augmenter de 10 % le nombre actuel de contacts directs avec les propriétaires et les administrateurs de condominiums et d'autres personnes.
- Produire un rapport sur l'achèvement réussi des activités restantes.

Objectif stratégique 2 : Mobilisation des communautés condominiales

Stratégie 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.

Activités

- a) Continuer à collaborer avec les communautés condominiales par l'intermédiaire des processus consultatifs de l'OOSC, notamment les groupes consultatifs et d'expérience utilisateur.
- b) Examiner et mettre à jour le cadre du processus consultatif de l'OOSC.
- c) Recueillir des commentaires sur l'utilisation et la valeur des informations et des services aux condominiums en ligne de l'OOSC par l'intermédiaire de sondages ciblés.

Mesures et cibles

- Rendre compte de la mobilisation bilatérale par l'intermédiaire des processus consultatifs de l'OOSC et de la mobilisation communautaire.
- Le cadre du processus consultatif mis à jour est approuvé par le conseil d'administration de l'OOSC.
- 80 % des répondants au sondage sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les ressources et les services d'information de l'OOSC sont utiles aux membres de la communauté condominiale.

Objectif stratégique 3 : Formation des administrateurs et éducation des propriétaires

Stratégie 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.

Activités

- Élaborer une stratégie globale pour améliorer l'éducation et le soutien aux propriétaires et aux administrateurs de condominiums, notamment au moyen d'événements, de contenu de site Web, de modules de formation en ligne et de documents sur les pratiques exemplaires.
- S'associer à des organismes externes pour promouvoir la sensibilisation au matériel de formation et d'éducation de l'OOSC.
- Continuer d'améliorer les informations du site Web, les ressources et le soutien des services d'information sur diverses questions qui touchent les communautés condominiales, p. ex., gouvernance, affaires juridiques, finances, sûreté et sécurité.

Mesures et cibles

- 85 % des administrateurs sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de la formation des administrateurs.
- 85 % des administrateurs ont déclaré avoir appris quelque chose de nouveau.
- 85 % des administrateurs recommanderaient la formation à d'autres.
- 85 % des administrateurs ont trouvé les modules en ligne faciles à trouver et à parcourir.
- 85 % des administrateurs sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de la formation avancée des administrateurs.
- Améliorer les informations pour mieux éduquer les propriétaires.
- Surveiller les tableaux de bord et les sondages pour mesurer la satisfaction des propriétaires.
- Produire un rapport sur l'achèvement réussi des activités restantes.

Stratégie 3.2

Améliorer l'information et la formation des directeurs du conseil d'administration des condominiums afin qu'ils puissent s'acquitter de leurs fonctions et se conformer aux exigences de formation (recommandation n° 9 de la vérificatrice générale).

Activités

- Solliciter l'avis des administrateurs et des propriétaires de condominiums sur les améliorations à apporter au matériel de formation.
- Passer en revue et améliorer le matériel de formation des administrateurs chaque année en fonction des commentaires des propriétaires et des administrateurs.
- Passer en revue le contenu, la structure et la plateforme de formation en ligne des administrateurs en ligne pour offrir un programme obligatoire amélioré avant le renouvellement de 2024 des administrateurs qui ont suivi la formation en 2017.
- Analyser les commentaires et présenter une recommandation au conseil sur la possibilité d'intégrer les modules de formation avancée des administrateurs au programme de formation obligatoire des administrateurs.

Mesures et cibles

- Lancer des sondages annuels sur la formation des administrateurs pour recueillir les commentaires et connaître les besoins des clients.
- Effectuer un examen complet du contenu de la formation des administrateurs.
- Concevoir du matériel de formation amélioré et/ou nouveau.

Stratégie 3.3

Aider le ministère de la Prestation des services publics et aux entreprises dans tout travail relatif à la recommandation n° 8 de la VG, à savoir d'élargir et de renforcer les rôles de l'Office ontarien du secteur des condominiums liés à la surveillance la formation des administrateurs dans le but d'accroître la conformité, de protéger l'intérêt public et d'assurer une communauté condominiale équitable, sûre et informée.

Activités

- Appuyer tout travail sur la politique du ministère lié aux administrateurs qui suivent la formation obligatoire dans les délais prescrits.
- Appuyer tout travail sur la politique du ministère concernant les efforts d'application de la loi de l'OOSC visant à exiger que les personnes disqualifiées cessent d'agir à titre d'administrateurs de leur conseil d'administration de condominiums.

Mesures et cibles

- Fournir des informations ou des conseils au ministère sur demande.
- Mettre en œuvre des avis automatisés à jour, notamment l'affichage des certificats du registraire.

Stratégie 3.4

Soutenir le MSPE dans tout travail sur la politique lié à la recommandation no 3 de la VG, à savoir de prolonger le délai des études du fonds de réserve, fixer des seuils et définir l'adéquation du fonds de réserve et sensibiliser à la question du fonds de réserve.

Activités

- a) Lancer un sondage sur le fonds de réserve afin de recueillir des données sur l'ensemble du secteur.
- b) Améliorer l'information, les outils et les ressources de l'OOSC pour soutenir les communautés condominiales en fonction des résultats du sondage sur le fonds de réserve.
- c) Soutenir tout travail sur la politique du ministère lié aux fonds de réserve.

Mesures et cibles

- Lancer un sondage sur le fonds de réserve à l'intention du secteur.
- Rédiger un rapport sur les résultats du sondage sur le fonds de réserve afin de déterminer les améliorations possibles à apporter aux informations, outils et ressources liés au fonds de réserve, fournis par l'OOSC.



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

Stratégie 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.

Activités

- a) Veiller à ce que les associations condominiales nouvellement créées et existantes respectent leurs obligations en matière de déclaration.
- b) Améliorer et automatiser les processus de conformité liés au dépôt des rapports des associations condominiales pour s'assurer qu'elles respectent les obligations légales définies dans la *Loi sur les condominiums* et remplir le mandat de protection des consommateurs de l'OOSC.

Mesures et cibles

- 95 % des associations condominiales de l'Ontario ont déposé leur déclaration actuelle.
- 95 % des associations condominiales nouvellement créées ont déposé leur déclaration initiale.
- Mettre en œuvre des processus de conformité automatisés améliorés.

Stratégie 4.2

Aider le MSPE dans tout travail sur la politique lié à la recommandation n° 10 de la VG, à savoir de fournir des renseignements exacts, complets et utiles aux propriétaires de condominiums par l'entremise du registre public.

Activités

- a) Soutenir tout travail sur la politique du ministère lié à la collecte et à la publication des données sur les administrateurs des conseils d'administration des condominiums, notamment si les administrateurs ont été élus par les propriétaires de condominiums ou nommés par le conseil d'administration, les rôles des administrateurs au sein du conseil, si les administrateurs sont des propriétaires, des occupants ou ni les uns ou les autres dans le condominium.
- b) Continuer de vérifier les renseignements autodéclarés par les associations condominiales lors du dépôt de leurs déclarations annuelles, y compris les noms des gestionnaires de condominiums et des sociétés de gestion titulaires d'un permis.
- c) Continuer à recueillir des données plus solides sur le secteur des condominiums à l'appui de la stratégie de données de l'OOSC afin de guider la prise de décisions stratégiques et opérationnelles grâce à des analyses des données.

Mesures et cibles

- Recueillir des points de données supplémentaires grâce à des améliorations des rapports pour soutenir la prise de décisions stratégiques et opérationnelles.
- Mettre en œuvre des validations supplémentaires dans le système des déclarations déposées pour s'assurer que les renseignements fournis par les associations condominiales sont vérifiés et exacts.
- Fournir toute rétroaction pertinente au ministère pour soutenir la collecte de données supplémentaires pour recueillir et publier des données relatives aux conseils d'administration de condominiums.

Stratégie 4.3

Continuer de travailler avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums pour confirmer les renseignements concernant les fournisseurs de services et les gestionnaires de condominiums.

Activités

- a) Faire un suivi auprès des conseils d'administration des condominiums concernant les particuliers et/ou les sociétés de gestion qui sont inclus dans les déclarations ou les avis de changement lorsque la validité de leur permis ne peut être confirmée.

Mesures et cibles

- Aucune société de gestion de condominiums ou personne non titulaire d'un permis ne demeure inscrite dans le registre des condominiums de l'OOSC plus de 30 jours après son signalement par le système d'automatisation de la conformité de l'OOSC.

Objectif stratégique 5 : Amélioration et intégration du règlement des différends et des problèmes

Stratégie 5.1

Fournir de l'information et des outils efficaces pour habiliter les parties à résoudre eux-mêmes des problèmes et les empêcher de faire passer leurs différends à l'échelon supérieur.

Activités

- a) Améliorer les étapes guidées pour des problèmes communs en s'appuyant sur les commentaires, les essais d'expérience utilisateur et les sondages sur la satisfaction des clients.
- b) Promouvoir et fournir des informations publiques sur les décisions et ordonnances du TASC portant sur des problèmes communs.

Mesures et cibles

- 80 % des personnes interrogées sont « satisfaites » ou « très satisfaites » du service numérique de résolution préalable des différends – Étapes guidées pour des problèmes communs.
- Augmenter de 10 % le nombre de pages consultées sur les informations publiques liées aux décisions et ordonnances de règlement du TASC.

Stratégie 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).

Activités

- a) Continuer d'améliorer les processus, communications et approches de gestion des cas du TASC.
- b) Entretenir le système RDL du TASC actuel pour fournir un service de règlement des différends en ligne accessible, rapide et rentable.
- c) Poursuivre le développement du SE du TASC, une solution améliorée de règlement des différends à long terme.

Mesures et cibles

- 90 % des décisions du TASC sont rendues dans les 30 jours suivant la fin de l'audience.
- Repérer les fonctionnalités nouvelles/améliorées à inclure dans la solution à long terme SE du TASC pour répondre à l'expérience utilisateur et aux commentaires.

Stratégie 5.3

Élaborer un plan de travail pour traiter des priorités en matière d'excellence de nature judiciaire en anticipation de l'expansion judiciaire.

Activités

- a) Renforcer de la capacité judiciaire pour préparer le TASC à une éventuelle expansion judiciaire.
- b) Continuer d'appuyer l'excellence décisionnelle en élaborant des ressources et des soutiens pour les membres du TASC.
- c) Élaborer des orientations pratiques supplémentaires pour fournir des éclaircissements et des conseils aux parties sur les règles du TASC, et promouvoir des approches uniformes.

Mesures et cibles

- Soutenir le président du TASC pour établir des mesures visant à déterminer l'efficacité du cadre d'excellence décisionnelle et des ressources pour les membres.

Stratégie 5.4

Aider le MSPE dans tout travail sur la politique pour la recommandation n° 12 de la VG, à savoir d'élargir le rayon de compétence du TASC pour protéger les propriétaires de condominiums contre les problèmes et les différends liés à la vie en copropriété, comme les frais de copropriété, les réparations des aires communes, l'inconduite des membres du conseil d'administration, les fonds de réserve, les parties commerciales et autres aspects jugés appropriés.

Activités

- a) Soutenir tout travail sur la politique du ministère visant à élaborer des modifications législatives ou réglementaires proposées pour étendre la compétence du TASC.

Mesures et cibles

- Produire des rapports sur la réussite des activités ci-dessus

Objectif stratégique 6 : Excellence du service à la clientèle

Stratégie 6.1

Améliorer les services de l'OOSC au moyen de commentaires obtenus à l'interne et à l'externe, en mettant l'accent sur l'expérience et la satisfaction de l'utilisateur final.

Activités

- a) Améliorer de manière continue le soutien des services d'information pour les acquéreurs, les propriétaires, les locataires, les administrateurs, les gestionnaires et les autres parties prenantes de la communauté condominiale.
- b) Poursuivre l'élaboration de la stratégie de veille stratégique et d'analyse des données de l'OOSC, y compris d'autres phases du projet d'entrepôt de données, pour appuyer les décisions fondées sur les données, l'amélioration des services et les conseils stratégiques afin de mieux servir les communautés condominiales dans toute la province.
- c) Recueillir des données plus solides sur le secteur des condominiums pour appuyer la prise de décisions stratégiques et opérationnelles de l'OOSC, et faciliter les comparaisons annuelles pour mesurer les progrès.
- d) Cerner les formulaires prioritaires pour les condominiums qui peuvent être améliorés pour accroître la gouvernance, la transparence et la communication à l'égard des propriétaires de condominiums.
- e) Appuyer le sous-comité de la technologie du comité permanent de vérification et de gestion des risques du conseil d'administration
- f) Mettre en œuvre la prochaine phase de la feuille de route des technologies de l'information pour continuer à introduire ou à améliorer l'écosystème de services numériques de l'OOSC.
- g) Maintenir la sécurité du système/des informations et renforcer la prestation de services grâce à une conception simple, accessible et axée sur l'utilisateur pour améliorer l'expérience et la satisfaction de l'utilisateur.

Mesures et cibles

- Mettre en œuvre au moins trois améliorations du service à la clientèle grâce à la prestation de services d'information et de solutions informatiques par l'OOSC.
- 80 % des répondants sont « satisfaits » ou « très satisfaits » des services d'information de l'OOSC.
- 80 % des répondants sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur interaction avec le représentant des services d'information de l'OOSC.
- Produire un rapport sur l'achèvement réussi des activités restantes.



Objectif stratégique 7 : Excellence organisationnelle

Stratégie 7.1

Des processus efficaces de gouvernance, de responsabilisation et de continuité des activités sont en place et les documents des rapports ministériels requis sont rédigés et publiés chaque année.

Activités

- a) Soutenir le conseil d'administration de l'OOSC et ses comités dans leur rôle de supervision pour maintenir une fonction de gouvernance solide.
- b) Appuyer la surveillance efficace du conseil d'administration grâce à un tableau de bord des indicateurs de rendement clés afin de mesurer les progrès vers les objectifs stratégiques et les activités du plan d'activités.
- c) Soutenir le prochain exercice de planification stratégique du Conseil pour établir la mission, la vision et les priorités stratégiques de base et de soutien des trois prochaines années pour le plan stratégique et d'activités 2024-2027.
- d) Exécuter les exigences de responsabilisation de l'entente administrative annuelle, y compris le plan d'activités et le budget annuels, le rapport annuel et les états vérifiés, les mesures de rendement, le cadre de gestion des risques et l'évaluation par le conseil d'administration.
- e) Soutenir le comité de gouvernance et des RH du conseil d'administration et lui demander son avis.
- f) Appuyer l'élaboration du mandat du comité des candidatures du conseil d'administration, comme l'exige le règlement pour le cycle 2023.
- g) Organiser une assemblée annuelle publique à l'automne 2023.
- h) Examiner et mettre à jour les principales politiques de gouvernance, notamment celles requises en vertu de l'accord administratif.
- i) Suivre et signaler les plaintes du public.

Mesures et cibles

- Exigences annuelles en matière de responsabilité respectées dans les délais.
- Assemblée annuelle et élections des membres du conseil d'administration tenues publiquement.
- Nouveau plan stratégique approuvé pour 2024-2027.
- Produire un rapport sur l'achèvement réussi des activités restantes.

Stratégie 7.2

Gestion et contrôle financiers efficaces.

Activités

- a) Soutenir le comité de vérification et des risques du conseil et lui demander son avis.
- b) Assurer des opérations et une intégration efficaces dans l'ensemble de l'organisation grâce à une orientation stratégique, à une structure de comité de travail/de pilotage efficace et à une planification/exécution efficace du projet.
- c) Surveiller et mettre à jour les projections de dépenses et de revenus pour gérer efficacement les ressources budgétaires.
- d) Faire le suivi du paiement des droits en souffrance et des anciennes sociétés.
- e) Examiner et affiner les contrôles/politiques internes et surveiller la conformité.
- f) Respecter les exigences de la convention de prêt.
- g) Soutenir les vérificateurs externes indépendants lors de la vérification annuelle et publier des DS en 2023.
- h) Améliorer la solution de paiement électronique et passer du système de paiement papier (chèques) au système de paiement numérique créé par l'utilisateur.
- i) Établir un processus d'approvisionnement pour documenter les nouvelles exigences en vertu de l'accord administratif lorsque le président du Conseil est nommé par le ministre.

Mesures et cibles

- Écarts minimes (+/-10 %) dans les prévisions budgétaires par rapport aux chiffres réels.
- Conformité à 100 % aux contrôles internes, ainsi qu'aux exigences en matière d'audit et de contrat de prêt.
- Obtenir une opinion d'audit sans réserve et signer un contrat avec un cabinet d'audit externe pour les trois à cinq prochaines années.
- Produire un rapport sur l'achèvement réussi des activités restantes.

Stratégie 7.3

Assurer la gouvernance et la gestion efficaces des services informatiques.

Activités

- Assurer une gouvernance efficace de tous les services informatiques et mettre en œuvre les programmes associés dans la feuille de route informatique.
- Revoir continuellement les services informatiques afin de repérer les gains d'efficacité et les possibilités de réduction des coûts.
- Gérer le programme de sécurité de l'information et se conformer à toutes les normes de sécurité de l'OOSC.
- Maintenir la méthodologie Agile et la culture DevOps.
- Gérer efficacement les fournisseurs pour garantir un bon rapport qualité-prix pour l'organisme et ses clients.
- S'assurer que tous les centres informatiques sont gérés efficacement.
- S'assurer que tous les actifs informatiques sont suivis avec précision et gérés dans un seul système.

Mesures et cibles

- Atteindre 100 % des objectifs de service établis.
- Utiliser des méthodologies et des cadres informatiques modernes pour gérer le travail.
- Précision de 100 % dans le suivi des actifs informatiques.
- Réduire les dépenses en trouvant des gains d'efficacité dans les activités informatiques et en examinant les contrats des fournisseurs.
- Produire un rapport sur l'achèvement réussi des activités restantes.

Stratégie 7.4

Favoriser une culture organisationnelle axée sur l'excellence et l'inclusion et reposant sur le respect, la confiance, la diversité, la collaboration et l'exemplarité.

Activités

- Attirer et maintenir en poste le personnel compétent en favorisant une culture et des valeurs organisationnelles inclusives.
- Encourager tous les membres du personnel à participer aux programmes et aux cours de perfectionnement professionnel.
- S'assurer que le personnel suit la formation obligatoire, comme la formation sur la conformité à la LAPHO et la formation obligatoire des administrateurs de condominium et la sécurité de l'information/des systèmes.
- Réaliser un sondage annuel sur la satisfaction des employés.
- Organiser un atelier sur l'innovation pour l'ensemble du personnel afin de formuler des commentaires au conseil d'administration dans le cadre de son exercice de planification stratégique.

Mesures et cibles

- 80 % de satisfaction globale des employés.
- 100 % du personnel doit suivre la formation sur la conformité à la LAPHO et la formation des administrateurs de condominium.
- Les politiques, les procédures et les pratiques de gestion des RH sont en place pour soutenir un milieu de travail équitable, respectueux, diversifié et inclusif.



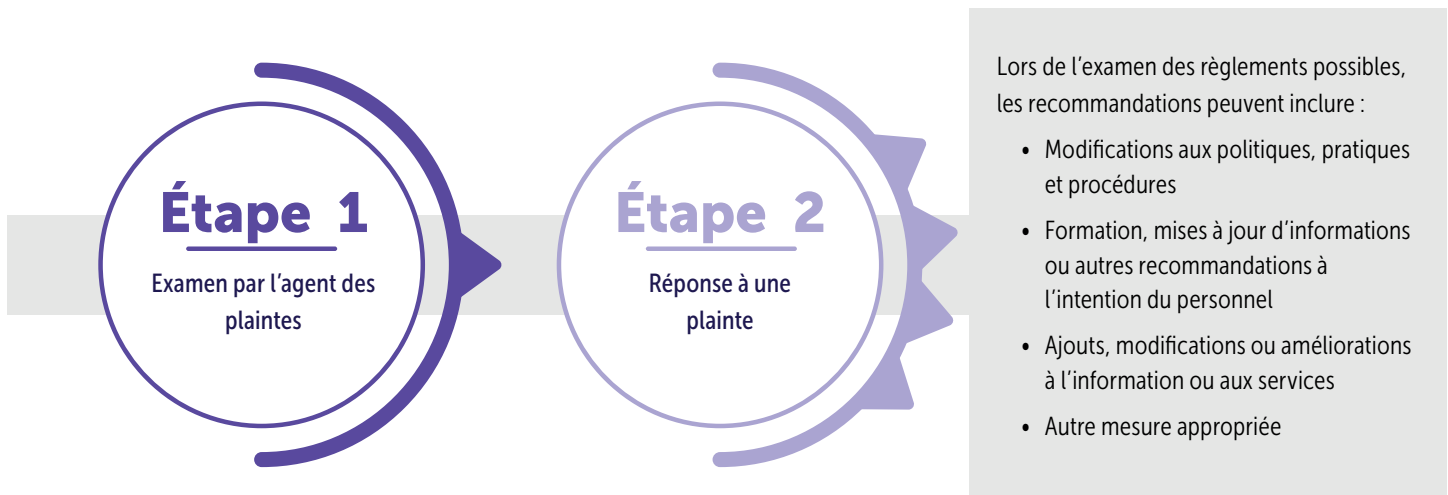




Processus de règlement des plaintes

Un cadre efficace de règlement des plaintes souligne et complète les objectifs de protection des consommateurs de l'OOSC. La [Politique sur les plaintes du public](#) de l'OOSC fournit des commentaires utiles pour améliorer nos services. Quiconque peut déposer une plainte relative aux employés et aux services de l'Office ontarien du secteur des condominiums ou à la conduite d'un membre du tribunal.

Le processus de plainte en deux étapes comprend :



Au cours de cette première étape, l'agent des plaintes évalue les informations soumises pour déterminer si elles répondent aux critères d'une plainte.

Les soumissions relatives à la gouvernance du conseil local des condominiums, à une décision d'un membre du tribunal dans une instance ou aux demandes de révision, d'appel ou de contestation d'une décision arbitrale ne seront pas considérées comme une plainte.

Le président du conseil d'administration examine les plaintes concernant la directrice générale et registratrice, qui examine les plaintes concernant le registrateur adjoint qui, lui, examine les plaintes concernant le personnel ou les services. Le président du tribunal examine les plaintes concernant les membres du tribunal.

Gestion des risques

L'Office ontarien du secteur des condominiums a établi un cadre de gestion des risques d'entreprise qui est harmonisé avec les sept objectifs stratégiques indiqués dans le plan d'activités 2022-2023 et garantit que l'OOSC reste bien positionné pour exécuter son mandat.

Ce cadre guide l'organisation et le personnel dans la détermination des principaux volets de nos processus et services qui doivent être surveillés pour gérer les risques. Les risques sont signalés régulièrement au conseil d'administration.

En tant qu'organisme entièrement numérique, le risque critique inhérent auquel est confronté l'Office ontarien du secteur des condominiums est lié à la cybersécurité. Grâce à des mesures d'atténuation des risques, notamment des contrôles préventifs et de reprise, aucun risque ne demeure à des niveaux élevés ou critiques.



Planification financière

L'Office ontarien du secteur des condominiums pratique une gestion financière prudente pour respecter son engagement en matière d'optimisation des ressources, de transparence et de responsabilité. Pour ce faire, l'OOSC :

- Harmonise ses politiques financières avec les pratiques du gouvernement provincial.
- Publie ses prévisions financières annuelles et ses états financiers vérifiés dans son plan d'activités et son rapport annuel.
- Contrôler toutes les dépenses grâce à des mesures, une surveillance et des rapports efficaces.

Produits

Les activités de l'OOSC sont principalement financées par les quotes-parts payées par les propriétaires de condominiums et versées à l'OOSC par l'intermédiaire des associations condominiales. Les droits de chaque association équivalent à 1 \$ par partie privative avec droit de vote par mois. Les autres produits de l'OOSC proviennent des frais d'utilisation du TASC, des frais administratifs et des revenus d'intérêts.

La projection des produits sur trois ans de l'OOSC suppose une croissance annuelle du nombre de parties privatives du condominium de 2 % dans la province. Cette hypothèse est fondée sur les tendances observées dans les déclarations annuelles des associations condominiales qui soumettent leur déclaration à l'OOSC.

Dépenses

Le modèle de prestation de services numériques de l'OOSC offre l'approche la plus efficace et la plus rentable pour exécuter son mandat conformément à la loi et répondre à la demande croissante de services de la part des communautés condominiales de la province. Ce modèle repose sur l'attraction et le maintien en poste du personnel qualifié dans un marché hautement concurrentiel pour développer une gamme de ressources, d'outils et de solutions informatiques qui sous-tendent nos services. En raison de l'élargissement récent de la compétence du Tribunal et en réponse aux recommandations de la vérificatrice générale, l'augmentation prévue des dépenses en ressources humaines explique le travail supplémentaire en matière d'analyse des données et de veille stratégique, de conformité, de fonctionnement du Tribunal et de finances et d'administration.

Une part importante des coûts de fonctionnement de l'OOSC est liée à la maintenance et à la consultation des licences informatiques, ainsi qu'aux charges d'amortissement. Les dépenses de TI ont été provisionnées pour des améliorations techniques liées au TASC et à d'autres services numériques. L'OOSC a des engagements pluriannuels avec les fournisseurs informatiques, dont les taux de licence et de maintenance sont fixes. Il existe également un budget consacré à l'amélioration continue du matériel de formation obligatoire et avancée des directeurs, et à d'autres contenus d'information et d'éducation.

Les coûts liés aux indemnités journalières pour les médiateurs et les arbitres à temps partiel sont inclus dans le budget du TASC – Médiation et arbitrage. Ces coûts varient en fonction de la charge de travail et de la complexité des dossiers. À des fins de planification, l'OOSC a un budget dédié à environ 300 nouveaux cas en 2023-2024, à 350 cas au cours de l'exercice 2024-2025 et à 400 cas au cours de l'exercice 2025-2026.

Coût de financement

L'OOSC a un emprunt de 5,5 millions de dollars qu'il a commencé à rembourser au cours de l'exercice 2019-2020. Le principal et les intérêts courus seront payés en 20 versements égaux sur dix ans conformément au calendrier d'amortissement établi par le ministère des Finances en 2018.



Budget

	EF 2023-2024	EF 2024-2025	EF 2025-2026
PRODUITS			
Cotisations	12 163 038 \$	12 400 823 \$	12 643 364 \$
Droits du TASC	35 625 \$	41 563 \$	47 500 \$
Autres produits	385 466 \$	323 749 \$	352 923 \$
Total des produits	12 584 130 \$	12 766 135 \$	13 043 787 \$
DÉPENSES			
Ressources humaines	8 193 720 \$	8 562 438 \$	8 947 747 \$
Charges de fonctionnement	3 333 115 \$	3 092 915 \$	2 971 565 \$
TASC – Médiation et arbitrage	596 511 \$	676 346 \$	730 181 \$
Coût de financement	99 593 \$	83 421 \$	66 781 \$
Frais de surveillance du ministère	302 225 \$	302 225 \$	302 225 \$
Total des charges	12 525 164 \$	12 717 344 \$	13 018 499 \$
Excédent de fonctionnement pour l'exercice	58 966 \$	48 790 \$	25 287 \$
DÉPENSES EN CAPITAL			
Améliorations du système numérique	720 000 \$	350 000 \$	200 000 \$
FINANCEMENT			
Remboursement du prêt	559 481 \$	575 654 \$	592 293 \$

Remarques sur le budget :

Les **produits** comprennent les cotisations, les frais de règlement des différends du tribunal et les frais de dépôt/paiement tardif des déclarations des associations condominiales. Cela suppose une croissance de 2 % par an en fonction des tendances dans les déclarations annuelles des associations condominiales déposées auprès de l'OOSC.

Les **dépenses en ressources humaines** comprennent les coûts liés aux salaires, aux avantages sociaux, aux services-conseils en ressources humaines et au perfectionnement du personnel.

Les **dépenses de fonctionnement** comprennent les dépenses liées aux mesures d'adaptation, au conseil et à la gouvernance, aux services

de conseil, aux coûts juridiques externes, 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.

Les **dépenses du TASC – Médiation et arbitrage** incluent principalement les coûts liés aux indemnités journalières de médiation et d'arbitrage proportionnels au nombre de cas projetés.

Le **coût de financement** est l'intérêt payable sur le prêt du ministère des Finances.

Les budgets estimés pour 2024-2025 et 2025-2026 seront revus une fois que le plan stratégique pour 2024-2027 est approuvé.



Office ontarien du secteur des condominiums
Case postale 69038
Comptoir postal St. Clair Centre Toronto, (ON) M4T 3A1
844-880-5341

