



Office ontarien
du secteur des
condominiums

www.condoauthorityontario.ca

Rapport annuel 2019-2020



Table des matières

L'OOSC en chiffres	3
Mot de la présidente	4
Poursuivre sur notre lancée	
Mot de la directrice générale et registratrice	4
Être utile aux propriétaires de condominiums et aux communautés condominiales de tout l'Ontario	
Mot du TASC	6
Continuer de croître en s'appuyant sur une base solide	
À propos de l'OOSC	7
Bilan de l'année	8
Cadre stratégique	9
Vision.....	9
Mission.....	9
Mandat.....	9
Valeurs de l'OOSC	
Objectifs stratégiques.....	9
Gouvernance et responsabilisation	10
Conseil d'administration.....	10
Structure organisationnelle.....	11
Équipe de direction.....	11
Services d'information numériques	12
Se développer sur une base solide	
Formation des administrateurs.....	13
Rapports d'associations et avis de changement.....	14
Registre public.....	15
Ressources et guides en ligne.....	16
Étapes guidées et ressources d'auto-assistance pour des problèmes communs.....	17
Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums	18
Premier tribunal intégralement en ligne du Canada.....	18
Fonctionnement du TASC.....	18
Coût du TASC.....	19
Version 2.0 du RDL-TASC.....	20
Les étapes guidées et le TASC.....	21
Décisions du TASC 2019-2020.....	22
Objectifs de service du TASC.....	24
Partenariats et dialogue avec la communauté	25
Événements du secteur des condominiums.....	25
Processus consultatif.....	26
Responsabilité sociale d'entreprise.....	27
Engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion	28
L'équipe diversifiée de l'OOSC.....	28
Conception axée sur l'utilisateur.....	28
Services en français.....	29
Conformité en matière d'accessibilité.....	29
Processus de traitement des plaintes de l'OOSC.....	29
Plan de continuité des activités : en réponse à la pandémie de COVID-19	30
Quelles perspectives?	31
Rapport de gestion	32
Produits.....	32
Charges.....	33
Actif net.....	34
Cadre de gestion du risque.....	35
États financiers vérifiés.....	36



Photo de couverture : Kitchener
en Ontario

L'OOSC en chiffres

 11 831

**Associations
condominiales
en Ontario***

*De la date de création jusqu'au 31
mars 2020

 2 975 026

Pages vues du site Web
de l'OOSC (y compris les pages
vues plusieurs fois)

 13 242

Administrateurs formés

 47 861

Interactions des services
d'information de l'OOSC avec les
communautés condominales de l'Ontario

Exercice financier :
1^{er} avril 2019 au 31
mars 2020

 5 367

Rappels de courtoisie
aux administrateurs de condominiums
concernant leur formation

 121

Requêtes déposées
auprès du TASC

 33

Décisions du Tribunal

 61 461

Pages vues
des étapes guidées pour régler
les problèmes communs et désamorcer
les différends

 103 285

Pages vues
du registre public de l'OOSC des
associations condominales

Poursuivre sur notre lancée

Au nom de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC), je suis heureuse de vous faire part des progrès importants qui ont été réalisés par l'organisme au cours du dernier exercice financier. L'OOSC demeure déterminé à appuyer le nombre croissant de résidents de l'Ontario qui possèdent des condominiums et qui y habitent dans toute la province. Étant moi-même une fière propriétaire de condo et depuis longtemps membre d'une communauté condominiale, je connais les nombreux avantages de la vie en condominium et je comprends quels sont les défis spécifiques auxquels sont confrontées les communautés. Cela explique en partie que je sois si fière des réalisations accomplies par l'OOSC au cours de sa deuxième année complète d'activités.

L'exercice financier 2019-2020 a été déterminant pour l'organisme. Nous nous sommes efforcés d'améliorer davantage notre modèle axé sur le numérique afin de mieux servir les plus de 11 000 communautés condominiales de l'Ontario. Ayant passé les deux dernières années à mettre en place une gouvernance et une structure opérationnelle efficaces, cette année, nous avons travaillé essentiellement à enrichir notre offre de services et de ressources.

Grâce à notre modèle de prestation de services numériques et à notre planification de la préparation opérationnelle, nous avons été en mesure de respecter les normes relatives à ces services et à ces ressources pour les communautés condominiales, même lorsque nous avons mis en œuvre notre plan de continuité des activités en ayant recours au télétravail, en réponse à la pandémie de COVID-19.

Le conseil d'administration a aussi considéré comme une priorité clé l'élaboration du cadre de référence du processus consultatif de l'OOSC. Nous avons mené à bien cette entreprise afin de préciser la manière dont nous pourrions obtenir une rétroaction directe des membres de la communauté condominiale et ainsi ajuster nos façons de faire en fonction de ces observations.

À ce jour, les taux de satisfaction plus élevés enregistrés par nos offres confirment la réelle utilité apportée par nos services axés sur le numérique. Nous continuerons donc à recueillir la rétroaction des utilisateurs afin de prendre des décisions éclairées et d'atteindre nos objectifs stratégiques en matière d'excellence organisationnelle et d'excellence du service.

En janvier 2020, reconnaissant l'excellence du service offert par l'OOSC aux condominiums, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) a confié à l'organisme la gestion des 17 formulaires les plus couramment utilisés par les propriétaires de condominiums et les communautés condominiales en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (« la Loi »). Nous avons déjà bien progressé dans la mise en œuvre de la gestion de ces formulaires : ils sont désormais disponibles sur notre site Web, classés par catégorie, et ils peuvent être remplis facilement en ligne. Les membres des communautés condominiales peuvent ainsi utiliser ces formulaires à tout moment et en tout lieu.

Enfin, l'OOSC demeure résolu à poursuivre sa mission en donnant la capacité d'agir aux communautés condominiales de l'Ontario par l'information, la sensibilisation et le règlement des différends. Nous avons ainsi continué d'œuvrer afin d'assurer la protection des consommateurs par la mise à disposition du registre public contenant des renseignements sur les associations condominiales de l'Ontario, des Étapes guidées pour des problèmes communs et du *Guide de l'acquéreur de condo*. À cette fin, nos efforts de sensibilisation en 2019-2020 ont porté sur le processus d'achat et l'annulation des projets de condominiums en préconstruction afin de mieux informer les acquéreurs éventuels et les propriétaires.

L'ensemble des services et des ressources que nous venons d'évoquer contribuent à protéger les propriétaires de condominiums en leur fournissant l'information dont ils ont besoin pour profiter au maximum de leur vie en condominium et, ainsi, à réaliser notre vision en créant des communautés condominiales harmonieuses.

S'il a été possible d'accomplir tous ces progrès au cours de l'année écoulée, c'est grâce à la volonté d'amélioration continue dont ont fait preuve l'OOSC et le secteur des condominiums. Nous continuerons donc à fournir un service d'excellence et à agir au bénéfice des communautés condominiales de tout l'Ontario.

Heather Zordel
Présidente du conseil d'administration

Être utile aux propriétaires de condominiums et aux communautés condominiales de tout l'Ontario

Tout au long de l'année écoulée, j'ai eu le privilège de mener l'OOSC au cours de sa nouvelle phase de croissance. En s'appuyant sur les réalisations fondamentales accomplies l'année précédente, notre équipe diversifiée et talentueuse s'est employée à fournir le meilleur service aux communautés condominiales de l'Ontario.

Je tiens à signaler qu'une des réalisations clés, qui ne figurait pas parmi les priorités du plan d'activités initial, fut la réaction efficace de notre personnel en réponse à la pandémie de COVID-19, qui impliquait la mise en œuvre d'un plan de continuité des activités en recourant entièrement au télétravail. Nous avons également entrepris l'élaboration d'un ensemble de directives destinées à aider les propriétaires et les membres des communautés condominiales à comprendre les changements de politiques touchant le fonctionnement des condominiums pendant la pandémie.

En réponse à la crise de la COVID-19, nous avons agi en tenant un rôle de leader et d'expert afin de fournir l'orientation nécessaire aux communautés condominiales, tout en conseillant le gouvernement au sujet des modifications réglementaires susceptibles d'aider nos clients dans cette situation sans précédent.

L'équipe des services d'information de l'OOSC, qui joue un rôle essentiel dans l'élaboration de ressources conçues en fonction des politiques pour les communautés condominiales de l'Ontario, s'est enrichie de nouveaux membres afin de mieux servir nos clients dans toutes les régions de la province.

Cette année, l'organisme a développé une nouvelle fonction qui est une capacité d'informatique décisionnelle et d'analyse de données. Normaliser la collecte et l'analyse de données pour tous les aspects de notre organisme permet d'appuyer la prise de décisions fondées sur des données, de mieux définir les priorités en matière de politiques et de programmes, et de déterminer quels sont les points à améliorer par le biais des divers mécanismes de rétroaction de notre processus consultatif.

Le 12 décembre 2019, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a publié un projet de modifications touchant le règlement du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums pour fins de consultation, en vue de recueillir les commentaires du public. Nous avons fait part de nos observations selon notre point de vue sur ces changements notables, en indiquant notamment plusieurs nouveaux types de nuisances et en précisant qu'il sera possible de déposer des requêtes concernant ces problèmes auprès du TASC. Cette année, nous avons travaillé à l'interne pour accroître la fonctionnalité du système de règlement des différends en ligne du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (RDL- TASC), afin de nous préparer à toute extension de la compétence du TASC et de permettre le traitement des différends mettant en cause des parties multiples. Nous nous réjouissons à l'idée de ce projet d'extension qui permettra de soutenir encore davantage les propriétaires de condominiums et les communautés condominiales.

En outre, lors de cet exercice financier, nous avons continué à appliquer la réduction temporaire de 25 % sur le montant des droits annuels. Cette décision a été prise conformément à notre volonté de gestion économique de nos activités. Par ailleurs, nous avons suspendu tous les frais de retard jusqu'au 30 juin 2020, en guise de soutien aux communautés condominiales durant cette période de pandémie de COVID-19.

Qui plus est, afin d'assurer l'efficacité de nos ressources numériques, j'estime qu'il est essentiel d'établir des liens et partenariats avec les propriétaires et la communauté condominiale en général. C'est pourquoi nous avons pris part à plusieurs événements du secteur des condominiums tout au long de la dernière année financière.

Fort d'une deuxième année complète d'activités et d'une base solide de services et de ressources dont l'utilité a été confirmée par la rétroaction obtenue, l'OOSC se réjouit à la perspective de poursuivre son travail afin de favoriser l'harmonie au sein des communautés condominiales en Ontario.

Robin Dafoe

Directrice générale et registratrice

Continuer de croître en s'appuyant sur une base solide

En tant que président du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), j'ai le plaisir de vous faire connaître les activités que nous avons menées durant cette dernière période comptable. Le TASC, qui est le premier tribunal en ligne de l'Ontario, s'est vu conférer le pouvoir d'entendre les différends touchant les condominiums et de rendre des décisions exécutoires à leur sujet. Les services du Tribunal sont conçus d'une manière pratique et proposés à un coût abordable.

Le TASC, qui comprend un système de règlement des différends en ligne (RDL-TASC), est un outil qui fait partie d'un ensemble de mesures visant à prévenir et à régler les différends. Nous croyons avant tout à la prévention. Nous invitons les parties à éviter les différends en suivant les Étapes guidées pour des problèmes communs de l'OOSC et, si cette aide ne suffit pas, nous leur proposons un service efficace et efficace pour régler les différends devant le Tribunal avec les membres du TASC.

Les membres du Tribunal, chargés de mener la médiation et de prendre les décisions, sont des experts dans le domaine du règlement de différends et de la prise de décisions. Les membres ont été sélectionnés en raison de leur expérience et de leur expertise en règlement de différends, notamment dans les domaines de la médiation, de l'arbitrage, du droit des condominiums et de la vie en communauté condominiale.

Notre plateforme RDL-TASC nous permet de tenir des audiences et d'appliquer la *Loi de 1998 sur les condominiums* au différend de chaque personne en tenant compte de ses propres circonstances.

Nous accomplissons cette tâche en conformité avec les valeurs de l'OOSC, en nous appuyant sur le professionnalisme et l'intégrité des membres et du personnel du Tribunal et en fournissant des services accessibles.

Au cours de nos deux premières années d'activité, nous avons remarqué que la compilation de décisions cohérentes du Tribunal qui se constituait peu à peu et qui faisait aussi office de jurisprudence a aidé les parties à prédire la décision qui pourrait être prise par le tribunal au sujet de leur différend sans entraver l'exercice du pouvoir discrétionnaire des membres du Tribunal. Ainsi, le fait d'avoir connaissance des décisions qui avaient été prises dans des circonstances similaires a permis aux propriétaires de condos de régler les différends rapidement aux étapes de la Négociation et de la Médiation.

Durant l'année 2019-2020, le Tribunal a poursuivi son travail destiné à améliorer la prestation de ses services. Les membres du TASC ont ainsi continué à se former afin de mieux comprendre les caractéristiques propres à la vie en condominium et l'application de la Loi. Par ailleurs, nous avons continué de perfectionner nos processus et de mettre en place des pratiques exemplaires.

Traiter les requêtes et assurer la médiation dans le cadre des affaires est un travail impliquant une responsabilité collective. Les membres et le personnel du Tribunal sont soucieux de respecter les objectifs définis par l'OOSC pour le TASC, et de faire en sorte que les parties puissent prendre part à l'affaire de la manière la plus efficace possible. Le travail réalisé au cours de l'année 2019-2020 nous a permis d'être prêts pour faire face à une extension éventuelle de la compétence du TASC définie par le gouvernement dans l'année à venir ainsi qu'à une augmentation du nombre de requêtes que nous anticipons avec intérêt.

Ian Darling

Président

Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

À propos de l'OOSC

L'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) a été lancé le 1^{er} septembre 2017 et s'emploie à donner les moyens d'agir aux communautés condominiales de l'Ontario qui sont en pleine croissance.

L'OOSC est une société à but non lucratif ne relevant pas de la Couronne qui a été désignée en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (« la Loi ») et qui fonctionne en vertu d'un accord administratif conclu avec le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC). L'organisme est financé essentiellement par les droits payés par les propriétaires de condominiums qui sont fixés pour les associations condominiales à 1 \$ par partie privative avec droit de vote par mois, ou 12 \$ par année, ainsi que par les droits payés par les utilisateurs du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC) qui ne dépassent pas 200 \$ par dossier.

Nous apportons notre soutien aux propriétaires de condominiums en assurant la protection des consommateurs et nous déployons tous nos efforts pour être utile aux communautés condominiales par le biais de notre gamme de ressources et de services, notamment :

Des ressources gratuites en ligne pour aider les propriétaires de condos et les associations condominiales à résoudre les différends rapidement au moyen des Étapes guidées pour des problèmes communs

Un service de règlement des différends en ligne simple et économique par le biais du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), premier tribunal intégralement en ligne du Canada

Une équipe chargée des politiques et des services d'information intégrés qui répond à toutes les demandes de renseignements par téléphone et par courriel pour aider les propriétaires et les autres membres de la communauté condominiale à mieux comprendre le cadre juridique et le cadre de gouvernance des communautés condominiales

Un système de gestion des rapports d'associations condominiales et des avis de changement permettant aux associations de déposer leurs rapports et de mettre à jour les renseignements clés

Des rapports d'associations condominiales et des avis de changement numériques permettant aux associations d'effectuer des dépôts et de mettre à jour des renseignements

Héberger et donner accès aux formulaires pour les condominiums dont la gestion a été déléguée à l'OOSC par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs depuis le 1^{er} janvier 2020

Une formation obligatoire pour les administrateurs de condominiums afin de les aider à comprendre leur rôle et leurs obligations légales au nom des propriétaires

Un registre public consultable qui contient des renseignements fournis par chaque association condominiale de l'Ontario

Bilan de année

Au cours de sa deuxième année complète d'activités, l'OOSC a établi des objectifs clés pour accomplir son mandat de protection des consommateurs et de service à la clientèle, tout en optimisant les ressources dans l'intérêt des propriétaires et des communautés condominiales.

L'OOSC a le plaisir de souligner quelques-unes des réalisations importantes qui ont été accomplies au cours de l'exercice financier 2019-2020 :

- Mise en place d'une nouvelle solution numérique pour les communautés condominiales en hébergeant 17 formulaires couramment utilisés dont la gestion a été déléguée à l'OOSC par le MSGSC en vertu de la Loi. Chaque formulaire est accessible sur notre site Web où il peut être rempli en ligne.
- Lancement de la version 2.0 du RDL-TASC en prévision de l'extension de la compétence du TASC. La nouvelle version inclut une procédure améliorée pour le dépôt des requêtes, un nouveau modèle de l'étape 2 : Médiation ainsi que des fonctionnalités supplémentaires à toutes les étapes du processus du Tribunal.
- Une version revue et enrichie du *Guide de l'acquéreur de condo*, notre publication indispensable qui comprend des renseignements pour les nouveaux propriétaires et les acquéreurs éventuels sur le processus d'achat d'un condominium en préconstruction et l'annulation de projets de condominiums en préconstruction ainsi que sur la protection des dépôts.
- Mise en place du nouveau service Informatique décisionnelle stratégique et analyse de données qui coopère étroitement avec tous les niveaux de notre organisation en vue d'améliorer notre prise de décisions fondées sur des données.
- Amélioration de nos mécanismes de rétroaction des clients et lancement du cadre de référence du processus consultatif du conseil d'administration qui comprend la mise en place de groupes consultatifs pour traiter des sujets clés.
- Perfectionnement de nos processus de financement et d'approvisionnement afin d'assurer encore davantage l'optimisation des ressources et l'efficacité du service.
- Réorganisation de nos services d'information afin d'améliorer notre travail lié aux programmes et aux politiques à l'appui des communautés condominiales.
- Mise en œuvre de notre plan de continuité des activités en réponse à la pandémie de COVID-19 qui impliquait que l'ensemble de notre personnel travaille à distance tout en continuant à fournir le service de haute qualité que nos clients attendent de nous.

Vision

Créer des communautés condominiales harmonieuses dans tout l'Ontario.

Mission

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

Mandat

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

Valeurs de l'OOSC

Innovation

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

Responsabilisation

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

Approche axée sur le client

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

Optimisation des ressources

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

Intégrité

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

Équité

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

Objectifs stratégiques

Principaux

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

Connexes

Viser l'excellence en matière de service au public
Viser l'excellence opérationnelle

Conseil d'administration

L'OOSC est régi par un conseil d'administration (le CA) indépendant composé de quatre administrateurs élus et de trois administrateurs nommés par le ministre. Ensemble, les membres du CA donnent une orientation stratégique aux affaires courantes et aux activités opérationnelles de l'organisme, ils établissent notre plan d'activités stratégique triennal, et ils sont responsables du rendement de l'OOSC devant le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs par l'intermédiaire du président du conseil d'administration.

Nous avons délibérément mis en place un modèle de gouvernance du conseil d'administration axé sur les compétences. En 2019-2020, le CA d'administration comprend des membres possédant une vaste expérience dans le secteur des condominiums, l'administration publique, le droit des condominiums, le règlement des différends, la gestion financière, la protection de la vie privée et le service numérique.

Le conseil d'administration est régi par un Code de conduite qui établit les lignes directrices permettant d'éviter et de divulguer les conflits d'intérêts ainsi que d'assurer la confidentialité de l'information. Nos règlements administratifs énoncent les fonctions et les responsabilités des administrateurs et des dirigeants du CA.

Certains postes et leurs coûts afférents sont partagés avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC), une autorité administrative déléguée ayant un mandat distinct mais néanmoins complémentaire qui vise à appuyer les communautés condominiales de l'Ontario en assurant la surveillance des gestionnaires de condominiums et les entreprises de gestion de condominiums. Un protocole d'entente régit la relation entre l'OOSC et l'OORGC.

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

Le conseil d'administration a mis en place la structure de ses comités qui comprennent un comité permanent de vérification et de gestion des risques ainsi qu'un comité de mise en candidature.

Conseil d'administration

(au 31 mars 2020)

Présidente

Heather Zordel (nommée)

Vice-président

Frank D'Onofrio (élu)

Trésorier et secrétaire

Armand Conant (élu)

Membres

Genevieve Chornenki (élue)

Margaret Samuel (nommée)

Judy Sue (nommée)

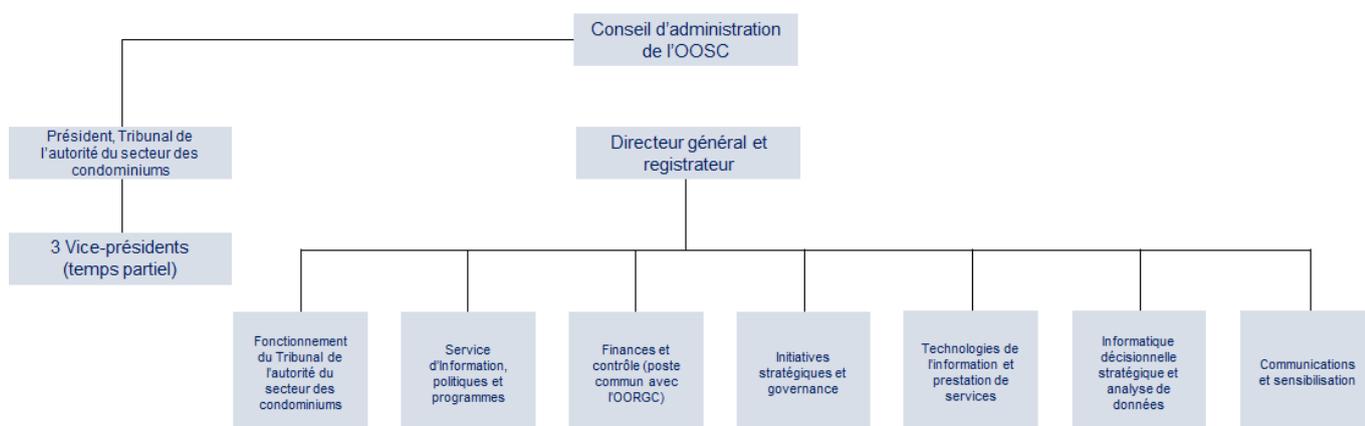
Tom Wright (élu)

Structure organisationnelle

Nommé par le conseil d'administration, le directeur général et registrateur (présentement directrice générale et registratrice) dirige une équipe de direction et les membres du personnel afin de remplir le mandat général de l'OOSC et d'exécuter son modèle de prestation de services numériques d'une manière rentable, en vue de répondre aux besoins des propriétaires et des autres membres de la communauté condominiale.

La structure organisationnelle continue d'évoluer alors que l'OOSC achève son processus de transition en étant passé de l'état d'organisme en phase de démarrage à celui d'organisme assurant une exploitation stable avec une structure de dotation qui fournit des services axés sur le propriétaire et qui a la capacité de répondre à un nombre croissant de demandes et aux besoins en constante évolution des communautés condominiales.

Au 31 mars 2020, le personnel de l'organisme comptait 50 membres.



*Poste commun : la personne titulaire est assui un des 3 vice-présidents (temps partiel) que rend compte au président du TASC

Équipe de direction

Robin Dafoe	Directrice générale et registratrice
Abena Buahene	Registratrice adjointe et responsable executive, Transition opérationnelle
Peter Chu	Directeur, Technologies de l'information et prestation de services
Emilee Escobar	Gestionnaire, Initiatives stratégiques et gouvernance
Keegan Ferreira	Directeur, Fonctionnement du Tribunal et Vice-président du TASC*
Kavita Khera	Directeur, Informatique décisionnelle stratégique et analyse de données
Rana Khurram Manzoor	Directeur, Finances et contrôle**
Laura Seaton	Directeur, Communications et sensibilisation
Ian Darling	Président du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

*poste commun avec le président du TASC

**poste commun avec l'OORGC

Se développer sur une base solide

« **Je vous remercie beaucoup** pour l'information que vous m'avez transmise. Je l'ai téléchargée immédiatement et je l'ai communiquée au conseil d'administration... Je tiens aussi à exprimer ma profonde reconnaissance aux membres de l'**Office ontarien du secteur des condominiums** qui m'ont apporté à la fois le soutien et les connaissances pour réussir. »

- Un propriétaire de condo

Nous poursuivons notre dialogue avec les propriétaires et les communautés condominiales à travers la province afin de nous assurer que nos services et nos ressources répondent à leurs besoins et nous mettons à profit leur rétroaction pour élaborer de nouvelles solutions numériques.

Ainsi, durant l'exercice financier 2019-2020, nous avons mis en place les formulaires numériques pour les condominiums. En effet, depuis le 1^{er} janvier 2020, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) a confié à l'OOSC la gestion de 17 formulaires pour les condominiums couramment utilisés, lesquels sont désormais hébergés sur notre site Web. Afin de faciliter l'utilisation des formulaires, ceux-ci sont classés par catégorie et ils peuvent être remplis en ligne, car ils sont en format PDF dynamique.

Il est primordial d'effectuer des recherches approfondies en matière de politiques et de tirer parti des constatations obtenues en vue d'apporter des améliorations à nos solutions numériques. Au cours de la dernière année financière, notre équipe des services d'information a ainsi accompli plusieurs réalisations importantes concernant les politiques, notamment :

- suivre et faire le point sur l'évolution du projet de loi 159, car cette loi aura une incidence sur la gestion et la gouvernance de l'OOSC;
- faire des recommandations bien documentées et réfléchies pour suggérer des modifications qui pourraient être apportées à la Loi afin de mieux servir les communautés condominiales;
- collaborer avec le ministère afin d'améliorer la politique relative à la pandémie de COVID-19, notamment examiner le décret d'urgence pour déterminer si certains points peuvent avoir une incidence sur les communautés condominiales, et rechercher qui est concerné par les frais d'intérêts sur les dépôts et les privilèges afin d'apporter du soutien aux propriétaires durant la période de crise.

En tant qu'organisme axé sur le numérique, nous mettons un point d'honneur à offrir des solutions aux communautés condominiales par le biais de notre gamme de ressources et de services en ligne. Alors que notre organisme entame sa troisième année complète d'activité, nous œuvrons toujours à nous développer sur notre base solide de solutions numériques afin d'établir le contact avec chaque membre de la communauté condominiale de l'Ontario.

Formation des administrateurs

Les administrateurs de condominiums agissent au nom des propriétaires et jouent un rôle déterminant en veillant à la bonne gestion des associations condominiales et de leurs biens. De nombreux conseils d'administration de condominiums sont responsables de budgets de fonctionnement importants au nom de l'association.

En vertu de la Loi et du *Règlement de l'Ontario 48/01*, l'OOSC est chargé de fournir la formation obligatoire pour les administrateurs de condos actifs de l'Ontario dont le nombre est estimé à plus de 41 298, afin d'appuyer la bonne gouvernance des associations condominiales et de promouvoir une culture harmonieuse au sein de la communauté condominiale.

Quelques informations sur la formation des administrateurs :

- la formation se compose de 21 courts modules électroniques abordant des sujets pertinents pour les administrateurs de condominiums;
- les administrateurs peuvent suivre la formation à leur propre rythme (de trois heures à plusieurs semaines);
- les administrateurs doivent suivre la formation dans un délai de six mois suivant la date de leur nomination, élection ou réélection au conseil d'administration.

Le programme de formation des administrateurs est disponible gratuitement pour les administrateurs, les propriétaires et les autres membres des communautés condominiales de l'Ontario. Du 1^{er} novembre 2017 au 31 mars 2020, 32 872 utilisateurs ont suivi la formation. Sur ce total, 31 254 administrateurs ont suivi la formation, dont 25 853 administrateurs actifs qui siègent actuellement au conseil d'administration d'une association.

Les commentaires recueillis sur la formation des administrateurs sont toujours **extrêmement positifs** :

87%

des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits du programme de formation

89%

des répondants ont estimé qu'il était facile de trouver et d'utiliser les modules en ligne

95%

des répondants recommanderaient le programme de formation

94%

des répondants ont indiqué avoir appris quelque chose de nouveau

« Je suis responsable de la formation et de la gestion de la qualité ISO depuis plus de 10 ans, c'est dire que je m'y connais en formation, en documentation et en procédures. Considérant cela, **je tiens à vous féliciter pour cette excellente formation. C'est du bon travail ! Merci !** »

- Un administrateur de condominium

Rapports d'associations et avis de changement

En vertu de la Loi, toutes les associations condominiales de l'Ontario sont tenues de déposer des rapports d'associations et des avis de changement auprès de l'OOSC. Le système de dépôt en ligne de l'OOSC est spécifiquement conçu de façon à rendre le processus aussi simple et efficace que possible pour les associations condominiales.

Pour faciliter encore davantage le processus, nous fournissons :

- un guide complet étape par étape pour les rapports d'associations et les avis de changement
- des courriels instructionnels de rappel pour les rapports d'associations
- de l'aide apportée par nos agents d'information en cas de besoin

Rapports d'associations

Lorsque l'on dépose un rapport, on fournit des renseignements essentiels sur l'association condominiale, notamment sa date d'enregistrement, son adresse aux fins de signification et des informations sur son conseil d'administration actuel ainsi que sur le fournisseur de services de gestion de condominiums.

Nous sommes fiers de signaler que nous avons atteint les indicateurs de rendement clés (IRC) pour les rapports durant l'exercice financier 2019-2020 :

95%

des associations
condominiales ont
déposé des rapports
auprès de l'OOSC

1. 95 % des associations condominiales se sont conformées à leur obligation légale de déposer des rapports auprès de l'OOSC
2. 93 % des associations condominiales nouvellement créées ont déposé leur rapport initial auprès de l'OOSC

Nous avons atteint ces IRC malgré les défis posés par les coordonnées des associations condominiales. En effet, les coordonnées indiquées dans les déclarations déposées aux bureaux d'enregistrement immobilier de l'Ontario ne sont souvent plus valides et l'OOSC a donc dû avoir recours à d'autres stratégies pour arriver à contacter les associations condominiales.

Avis de changement

Lorsqu'il est nécessaire de modifier une information dans un rapport d'association, il faut déposer un avis de changement dans les 30 jours qui suivent, en expliquant de quel changement il s'agit et en indiquant sa date d'entrée en vigueur. Entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020, 18 762 avis de changement ont été déposés.

Registre public

Afin de favoriser davantage de transparence et une meilleure protection des consommateurs, l'OOSC doit, en vertu de la réglementation, tenir un registre public contenant certains renseignements clés transmis par le biais des rapports d'associations et des avis de changement sur son site Web. Les associations condominiales doivent tenir leurs renseignements à jour en déposant un avis de changement dans les 30 jours suivant tout changement.

Le registre public de l'OOSC est l'une de nos ressources les plus souvent consultées par les communautés condominiales. Entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020, le registre public de l'OOSC a totalisé 103 285 pages vues et 28 524 visiteurs uniques.

103 285

pages vues du registre public
de l'OOSC

Ressources et guides en ligne

Notre gamme de ressources est spécialement conçue pour aider les propriétaires de condos et les membres des communautés condominiales à profiter au mieux de leur expérience en leur expliquant les tenants et les aboutissants de la vie en condominium, et à s'acquitter des obligations légales et des obligations liées à l'association. Voici certaines de nos ressources les plus utilisées :

Guide de l'acquéreur de condo

Le *Guide de l'acquéreur de condo*, qui est l'une de nos publications emblématiques, a pour objectif d'aider les futurs propriétaires de condominiums à comprendre ce que posséder un condominium signifie. Le guide évoque notamment le processus d'achat, la gouvernance de condominium et le rôle de l'OOSC.

Guide sur le dépôt de rapports d'associations condominiales

Ce guide très complet explique ce que sont les rapports d'associations et quel est leur objectif, et il donne des instructions qui accompagnent les utilisateurs tout au long du processus de dépôt.

Modèles

De nombreuses activités et interactions dans un condominium doivent être abordées d'une certaine manière afin d'obtenir un meilleur résultat. Nos modèles peuvent ainsi aider les propriétaires et les administrateurs dans de telles circonstances, par exemple :

- **Assemblées convoquées par les propriétaires :** Les propriétaires peuvent demander au conseil d'administration de leur association de convoquer une assemblée pour discuter d'une question particulière et/ou voter à son sujet. Ce modèle guide les propriétaires dans la préparation de leur demande écrite officielle.
- **Présentation pour les conseils et les gestionnaires de condominiums :** Cette présentation peut être utilisée pendant les réunions du conseil d'administration ou au cours des discussions avec les propriétaires et les résidents. Elle contient notamment des informations sur la vie en condominium, le rôle de l'OOSC, les services, les droits, les rapports d'associations, la formation des administrateurs et le RDL-TASC.

Continuité des activités durant la COVID-19 : accès ininterrompu à la justice

Durant l'éclosion de la COVID-19, notre équipe de la haute direction a pris des mesures pour protéger la santé et la sécurité de notre personnel, tout en veillant à ce que nous continuions à fournir notre gamme complète de ressources et de services à plus de 11 000 communautés condominiales dans l'Ontario.

Notre site Web était mis à jour régulièrement afin de fournir aux propriétaires de condos et aux communautés condominiales des renseignements essentiels et actuels qui étaient nécessaires pour garantir leur sécurité tout en continuant à assurer le fonctionnement de leurs associations condominiales.

Nous avons mis en place une action de sensibilisation relative à la COVID-19 en envoyant aux communautés condominiales un courriel intitulé « Messages de l'OOSC : nous apportons notre soutien aux communautés condominiales pendant la COVID-19 ». Ce courriel a été envoyé à 39 968 associations condominiales.

Nous avons également élaboré de nouvelles ressources numériques destinées à aider les propriétaires de condominiums à traverser les circonstances sans précédent entourant la COVID-19, en leur fournissant notamment un guide pour tenir des réunions par voie électronique et voter par téléphone ou par d'autres moyens électroniques.

Étapes guidées et ressources d'auto-assistance pour des problèmes communs

Être propriétaire d'un condo signifie appartenir à une communauté qui repose sur les règles financières et juridiques du droit de propriété. Les propriétaires devraient avoir les moyens nécessaires pour faire face aux problèmes qui peuvent survenir dans cette forme de propriété particulière. Afin de répondre aux besoins des communautés condominiales dans toutes les régions de la province, l'OOSC fournit un service de règlement des différends en ligne, en deux parties, qui est conçu pour aider les propriétaires de condos, faire valoir leurs droits, et résoudre rapidement les problèmes de manière collaborative afin d'éviter si possible qu'ils ne dégénèrent en différends.

La première partie de ce processus est la ressource intitulée « Étapes guidées pour des problèmes communs ». Cet outil intuitif passe en revue les 12 problèmes communs qui sont les plus pertinents pour les propriétaires.

Pour chaque problème sont données quatre étapes guidées conçues pour être suivies dans l'ordre indiqué. Si le problème n'est pas résolu à la fin de la quatrième étape, il est alors possible de recourir à la seconde partie du service de règlement des différends en ligne de l'OOSC par le biais du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums. Les étapes guidées ont pour objectif d'aider à favoriser des communautés condominiales harmonieuses en réglant les problèmes rapidement et en évitant qu'ils ne dégénèrent en différends.

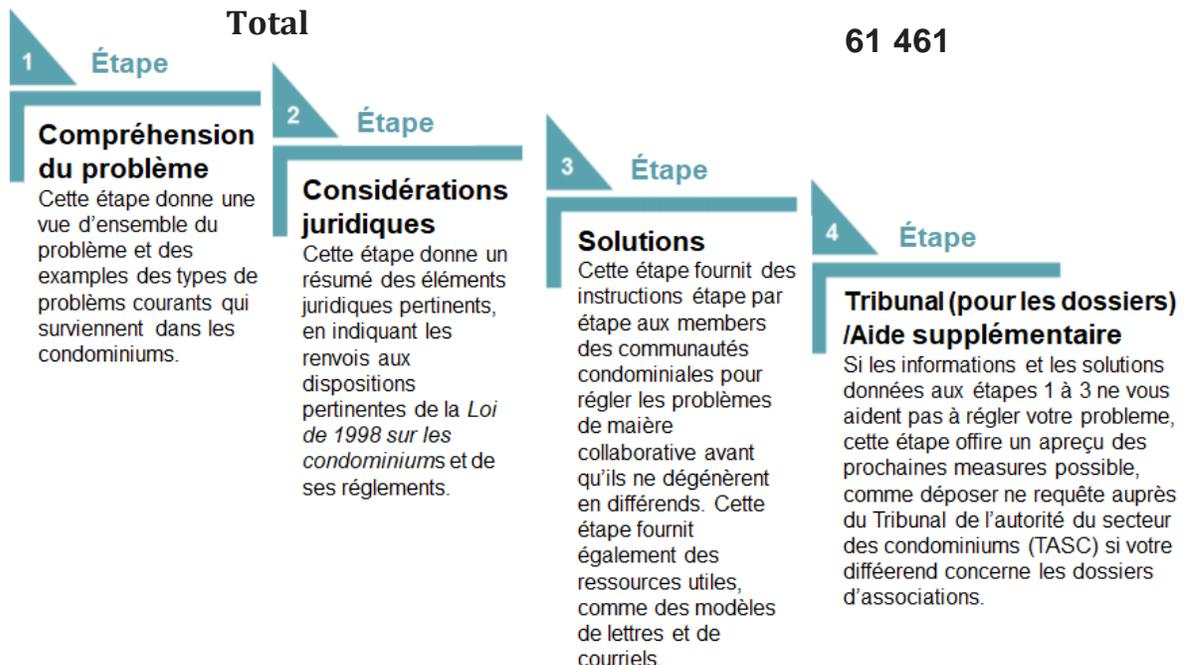
12 problèmes communs

Pages vues

1. Dossiers d'associations	17 392
2. Bruit	8 974
3. Gestionnaires de condominiums	5 620
4. Règles	5 587
5. Locations à court terme	5 365
6. Animaux domestiques	3 602
7. Cannabis**	3 090
8. Réunions	3 018
9. Propriété personnelle	2 907
10. Odeurs	2 375
11. Voisins	1 796
12. Exécution des accords de règlement du TASC	1 735

Total

61 461



Premier tribunal intégralement en ligne du Canada

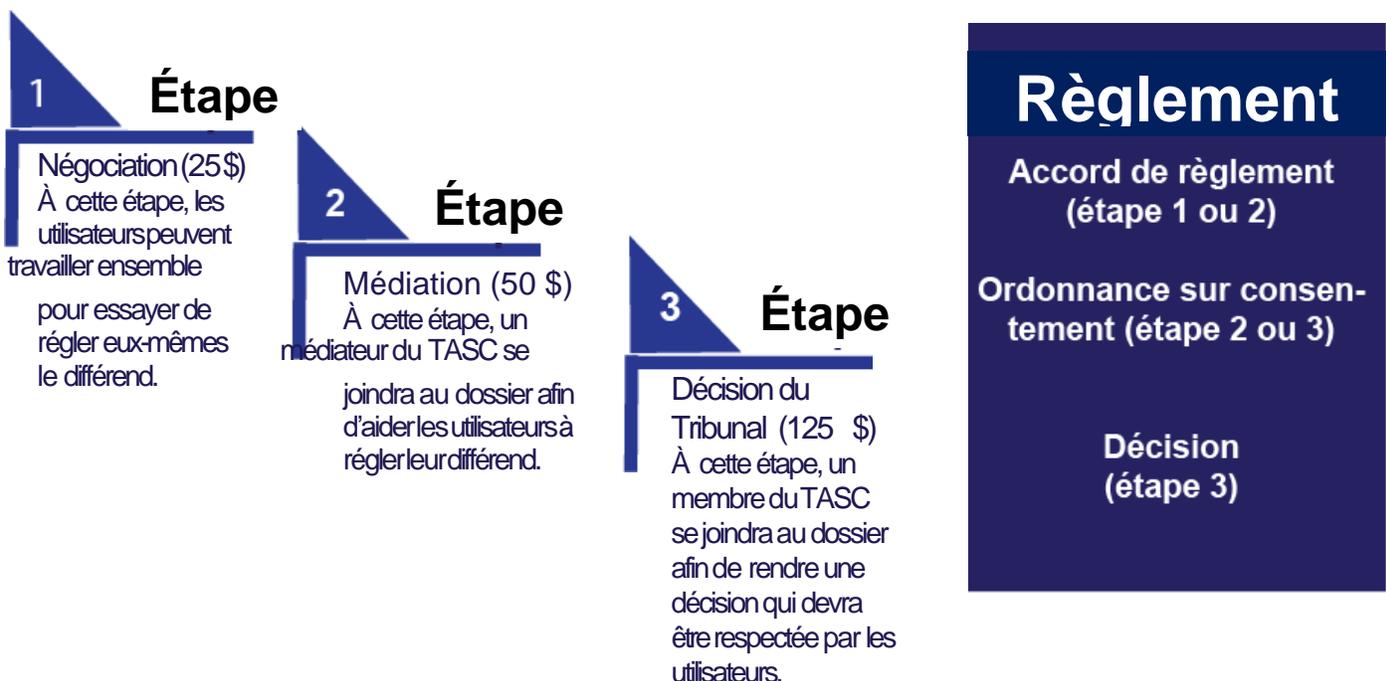
Le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), qui est le premier tribunal en ligne du Canada, est destiné à aider les propriétaires de condominiums et les associations condominiales à régler les différends liés aux condominiums de manière pratique, rapide et économique, tout en encourageant tout le monde à respecter les droits et les obligations juridiques et à travailler ensemble dans des communautés condominiales harmonieuses.

Le TASC fonctionne au moyen du système de règlement des différends en ligne (RDL-TASC), dont le service a été récompensé, qui permet aux utilisateurs de déposer des requêtes ou de se joindre à un dossier, et de participer à chacune des étapes du processus de règlement des différends en ligne. Le TASC est disponible 24 heures sur 24, c'est-à-dire que les utilisateurs peuvent déposer des requêtes et participer aux dossiers quand cela leur convient le mieux, depuis leur domicile, sans devoir s'absenter du travail pour se rendre aux audiences.

En vertu de l'article 1.36 de la Loi et du *Règlement de l'Ontario 179/17*, la compétence du TASC touche aux différends qui concernent les dossiers d'associations et le respect des accords de règlement. Une extension de la compétence du TASC est prévue pour 2020-2021 et, si celle-ci était mise en œuvre, elle s'étendrait à une plus grande diversité de différends.

Fonctionnement du TASC

Le TASC guide les utilisateurs dans un processus de règlement des différends en trois étapes qui est conçu pour aider les propriétaires de condominiums à faire valoir leurs droits tout en respectant leurs obligations.



Le système RDL-TASC a été conçu pour être convivial. En 2019-2020, les requérants peuvent choisir de se représenter eux-mêmes et les associations condominiales peuvent choisir d'être représentées par un membre du conseil d'administration, par le gestionnaire de condominiums (si l'association en a un) ou bien par un avocat ou un parajuriste.

Coût du TASC

Le TASC facture des frais à chaque étape du processus de règlement des différends. Les frais sont payés par le requérant (la partie qui dépose la requête) lorsque le dossier passe d'une étape à une autre.

Voici les frais pour chacune des étapes :

Étape 1 : Négociation (25 \$)

Étape 2 : Médiation (50 \$)

Étape 3 : Décision du Tribunal (125 \$)

Cela signifie que si le différend est réglé à l'étape 1, les frais seront seulement de 25 \$ et s'il est réglé à l'étape 2, ils seront seulement de 75 \$. Si un différend passe par l'ensemble des trois étapes, les frais seront seulement de 200 \$.

Ce barème tarifaire échelonné permet de limiter les coûts et de favoriser la rapidité du règlement de différends ainsi qu'un travail collaboratif.

Pour faire en sorte que les requérants n'aient pas à assumer les frais pour présenter leurs requêtes, le TASC a récemment mis à jour ses Règles de procédure afin de préciser que le défendeur remboursera aux requérants qui obtiennent gain de cause les frais d'utilisation du TASC et les dépenses raisonnables relatives au différend, à moins qu'un membre du TASC n'en décide autrement.

Version 2.0 du RDL-TASC

Version 2.0 du système RDL-TASC

En vue de l'extension de la compétence du TASC prévue pour 2020-2021, la version 2.0 du RDL-TASC a été lancée en décembre 2019. Cette version 2.0 présente de nombreuses améliorations de l'ensemble du système, notamment :

- Une procédure de dépôt des requêtes plus perfectionnée fournissant des instructions plus claires aux requérants et précisant le rôle des parties et des représentants.
- Un nouveau modèle pour l'étape 1 : Négociation donnant la possibilité aux utilisateurs de modifier et de mettre à jour leurs offres de règlement à tout moment.
- Un modèle entièrement nouveau pour l'étape 2 : Médiation, donnant aux médiateurs du TASC un plus grand contrôle et davantage de souplesse.
- Des fonctionnalités supplémentaires pour les requérants à toutes les étapes.

L'OOSC a également développé un ensemble de mises à jour afin de permettre au système RDL-TASC de traiter des différends impliquant un nombre de parties supérieur à trois. Ces mises à jour seront mises en œuvre de manière à coïncider avec l'extension de la compétence du TASC en 2020-2021.

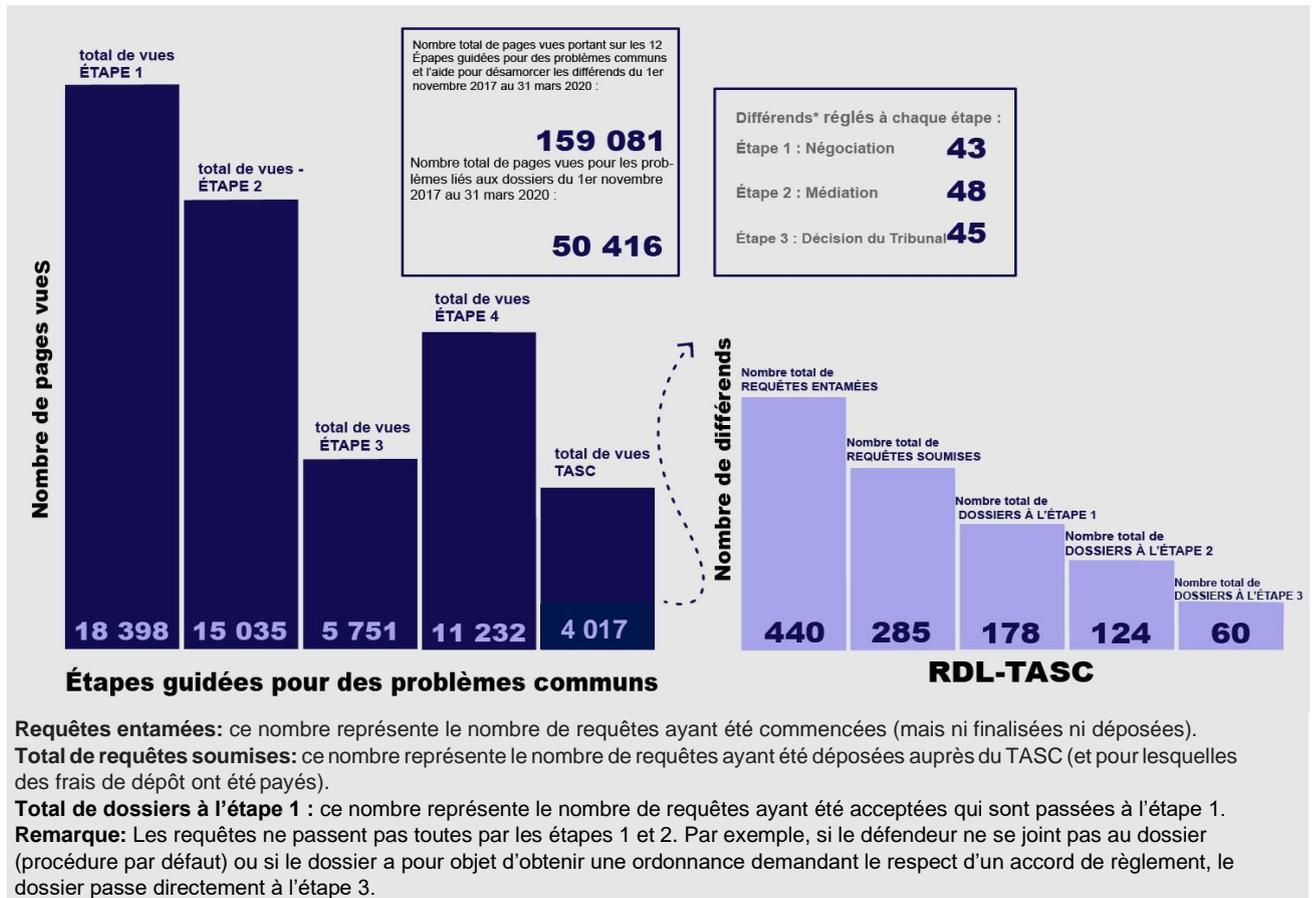
Vidéos d'information

Pour aider les utilisateurs tout au long du processus de règlement des différends du TASC, nous avons récemment réalisé six vidéos d'information qui sont disponibles sur le site de l'OOSC :

- Présentation du TASC
- Comment déposer une requête auprès du TASC
- Comment se joindre à un dossier du TASC
- Étape 1 : Négociation
- Étape 2 : Médiation
- Étape 3 : Décision du Tribunal

Ces vidéos donnent un aperçu en langage clair du TASC et de son processus. Nous comptons réaliser d'autres vidéos qui seront prêtes pour l'extension de la compétence du TASC en 2020-2021.

Les étapes guidées et le TASC



Le graphique ci-dessus montre le nombre total de pages vues des Étapes guidées de l'OOSC (à gauche) et le nombre total de requêtes qui sont passées par chacune des trois étapes du processus de règlement des différends du TASC (à droite).

L'approche intégrée du règlement des différends mise en place par l'OOSC a eu d'excellents résultats au cours de l'année écoulée, la plupart des problèmes relatifs aux dossiers semblant se régler à l'amiable grâce à l'aide pour désamorcer les différends fournie dans les « Étapes guidées pour des problèmes communs », sans la nécessité de déposer une requête et sans avoir recours au règlement formel de différends devant le TASC. Les décisions exécutoires rendues par le TASC, qui sont disponibles dans le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII), ont aidé les propriétaires de condominiums grâce à l'information fournie sur leurs droits et leurs obligations, sans entraver l'exercice du pouvoir discrétionnaire des membres du Tribunal, et ont joué un rôle de catalyseur pour résoudre des types de problèmes similaires dans d'autres dossiers.

Décisions du TASC 2019-2020

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, le TASC a rendu 33 décisions définitives et 8 ordonnances sur consentement. Les exemples qui suivent décrivent un différend type qui a été réglé à chaque étape du processus de règlement du TASC :

Affaire A – Un propriétaire demande à consulter les bulletins de vote et les procurations

Ce différend ayant été réglé par le biais d'un accord de règlement entre les utilisateurs à l'**étape 1 : Négociation**, les noms des personnes ne sont donc pas publiés.

Dans cette affaire, le requérant a demandé à consulter les bulletins de vote et les procurations se rapportant à l'élection du conseil d'administration 2019. Avant que la requête ne soit déposée, le défendeur avait fourni au requérant un certain nombre des bulletins de vote et des procurations demandés, mais le requérant a remarqué qu'il manquait certains dossiers ou que des dossiers comportaient des incohérences.

Après avoir échangé plusieurs messages et offres de règlement par le biais du système RDL-TASC, les parties ont convenu de régler le différend au moyen d'un accord de règlement. Dans ce cas, l'association condominiale a accepté de fournir des versions expurgées des bulletins de vote et des procurations et de rembourser les frais de dépôt au requérant.

Ce différend est semblable à un différend qui a été décrit dans le rapport annuel de l'an dernier (2018 ONCAT 7 sur le site CanLII) où un requérant demandait à accéder à une version non expurgée des formulaires de procuration. Ce différend était passé par les trois étapes du système de règlement des différends du TASC, et le membre du tribunal avait estimé que le requérant n'avait pas le droit d'examiner ou d'obtenir des versions non expurgées des formulaires de procuration.

Affaire B – Un propriétaire demande un exemplaire du règlement administratif des parties privatives normales (2019 ONCAT 35)

Ce différend a été réglé à l'**étape 2 : Médiation** au moyen d'une ordonnance sur consentement, et il est donc disponible dans le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII).

Dans cette affaire, le requérant a demandé à consulter un exemplaire de la définition ou du règlement administratif se rapportant aux parties privatives normales de l'association condominiale en raison d'un problème d'inondation récent. Dans ce cas, l'association condominiale n'avait ni annexe ni règlement administratif se rapportant aux parties privatives normales. S'il est vrai qu'une association condominiale n'est pas tenue d'avoir un règlement administratif se rapportant aux parties privatives normales, l'annexe relative aux parties privatives normales est un des documents qui doit être fourni par le déclarant au premier conseil d'administration suivant l'assemblée destinée au transfert des pouvoirs.

Après avoir travaillé avec le médiateur du TASC, les parties ont accepté de régler leur différend par le biais d'une ordonnance sur consentement. L'association condominiale a accepté de demander des devis à des avocats pour la rédaction d'un projet de règlement administratif pour les parties privatives normales, et d'essayer de tenir des réunions avec les propriétaires afin que ceux-ci puissent voter concernant l'adoption du règlement administratif relatif aux parties privatives normales.

Les parties ont aussi accepté d'envoyer une lettre à l'ensemble des propriétaires afin de les informer qu'il n'existait actuellement pas d'annexe ou de règlement administratif se rapportant aux parties privatives normales; de leur expliquer que l'association devait maintenir en vigueur une police d'assurance, en leur donnant un aperçu de l'assurance souscrite; de leur expliquer quelles étaient les conséquences de ne pas avoir d'annexe ou de règlement administratif; et de leur expliquer l'obligation de réparation actuelle.

Enfin, l'association a également accepté de rembourser au requérant les droits d'utilisation du TASC.

Affaire C – Un propriétaire demande à consulter les dossiers essentiels et non essentiels (2019 ONCAT 44 and 2019 ONCAT 48)

Ce différend a été réglé à l'**étape 3 : Décision du TASC** au moyen d'une décision, et il est donc disponible dans le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII).

Dans cette affaire, le requérant a demandé à consulter plusieurs dossiers essentiels et non essentiels, y compris des copies des règlements administratifs et des règles de l'association, ainsi que le budget et les états financiers vérifiés. Bien que le requérant ait transmis l'avis de requête au défendeur par service de messagerie au bureau du service de gestion du condominium, le défendeur, l'association condominiale, ne s'est pas joint et n'a pas participé au dossier. Le dossier est donc passé directement à l'étape 3 : Décision du Tribunal.

Après avoir entendu les arguments du requérant, le TASC a exigé que le défendeur fournisse les dossiers demandés et qu'il paie une pénalité de 3 000 \$ pour avoir refusé de fournir les dossiers sans excuse valable. Le défendeur a également dû rembourser au requérant les frais de dépôt de 150 \$.

Une fois que la décision a été rendue, le défendeur a déposé une requête pour rouvrir le dossier en vertu de la règle 31.2 des Règles de procédure du TASC. Le défendeur a indiqué que leur fournisseur de services de gestion de condominium n'avait pas informé le conseil d'administration de l'instance auprès du TASC, et qu'ils ignoraient donc l'existence de l'instance.

Le membre du TASC a constaté que l'association condominiale s'était fiée à son fournisseur de services de gestion pour traiter les demandes de dossiers et que le fournisseur de services n'avaient pas fait ce qu'il fallait, et qu'il ne serait pas raisonnable de rouvrir le dossier parce que le fournisseur de services de gestion n'avait pas averti comme il le devait le défendeur, soit l'association condominiale. Par conséquent, la requête a été rejetée et le dossier n'a pas été rouvert.

Objectifs de service du TASC

Pour réaliser notre objectif stratégique principal « améliorer et intégrer les moyens de résolution des problèmes et des différends », l'équipe des opérations du TASC s'est fixé comme objectif un délai de un jour ouvrable pour répondre aux requêtes et aux questions des utilisateurs du TASC afin de s'assurer de ne pas occasionner de retard injustifié dans le traitement des dossiers des utilisateurs.

Le TASC s'est fixé comme objectif de communiquer 90 % des décisions dans les 30 jours suivant l'issue de l'audience. En 2019-2020, 73 % des décisions à l'étape 3 ont été communiquées dans les 30 jours.

«... La plateforme en ligne est **beaucoup mieux**, et elle permet aux personnes de participer au processus de règlement des différends chez elles, à n'importe quel moment et de n'importe quel endroit, **beaucoup plus facilement**. »

- Un avocat spécialisé en droit des condominiums

Continuité des activités pendant la COVID-19 : accès ininterrompu à la justice

Le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums est demeuré entièrement opérationnel et a continué de traiter les requêtes et les dossiers durant la pandémie de COVID-19.

Quand les restrictions mises en œuvre à l'échelle de la province empêchaient un propriétaire d'accéder aux services en ligne depuis sa bibliothèque publique locale, le TASC traitait leur dossier par téléphone, en réglant le différend au moyen de la médiation.

Les mesures proactives prises rapidement à tous les niveaux de notre organisation ont permis à l'OOSC de continuer à fournir ses services numériques et de respecter son engagement en apportant son soutien aux propriétaires de condominiums dans tout l'Ontario, malgré le changement sans précédent qui s'est produit dans la manière de travailler.

Événements du secteur des condominiums

Afin de nous assurer que nous répondons aux besoins des propriétaires et des autres membres de la communauté condominiale, nous maintenons notre engagement en matière de sensibilisation et de dialogue continu. À cette fin, nous participons activement à six événements et conférences du secteur des condominiums tout au long de l'année.

Ces événements sont pour nous l'occasion :

- de favoriser une communication bidirectionnelle avec nos clients
- de recueillir des commentaires sur nos services
- d'informer sur ce qui se passe dans le secteur des condominiums et de faire part des dernières améliorations apportées à nos services
- de mieux prendre conscience des problèmes clés qui existent dans les différentes régions de la province

En 2019-2020, l'OOSC a pris part à 16 événements à travers la province où nous avons présenté et tenu des kiosques et des tables d'information, et où nous avons répondu aux questions de publics regroupant 50 à 400 personnes.

Processus consultatif

Dans le cadre de notre engagement à servir les communautés condominiales de l'Ontario, nous sommes à l'écoute des besoins de leurs membres. Par le biais de notre processus consultatif, nous cherchons à recueillir leurs commentaires par différents moyens afin d'améliorer nos ressources et nos services.

Conformément au cadre de référence du processus consultatif, nous tenons compte des observations et des conseils ainsi recueillis :

- propriétaires de condominiums
- groupes consultatifs ou groupes de discussion
- conseils d'administration d'associations condominiales
- utilisateurs des Étapes guidées pour des problèmes communs
- utilisateurs du TASC
- séances destinées à recueillir l'expérience des utilisateurs
- événements publics et événements du secteur auxquels nous participons
- utilisateurs du site Web
- sondages sur la sensibilisation du public
- médias sociaux et base de données de l'OOSC
- équipe des services d'information

Cette année, avec le lancement de notre nouvelle fonction, le service d'informatique décisionnelle et d'analyse de données stratégique, nous avons pu mieux développer notre capacité à recueillir et à analyser les observations des clients, et nous avons obtenu davantage d'informations utiles, contribuant ainsi à renforcer l'efficacité de notre fonctionnement.

Durant le dernier exercice financier, l'un de nos mécanismes de rétroaction principaux était notre sondage d'évaluation des besoins des associations condominiales autogérées destiné à comprendre les besoins spécifiques des associations condominiales autogérées. Ce sondage a été réalisé auprès de 2 088 administrateurs dans 626 associations condominiales autogérées en vue de déterminer quelles ressources pourraient leur être utiles pour les aider à régir leurs associations.

Les réponses aux sondages sont demeurées entièrement anonymes et aucun renseignement personnel n'a été recueilli ou conservé. Pour les associations condominiales autogérées, le sujet qui revenait le plus souvent était les obligations juridiques annuelles qui sont exigées en vertu de la Loi. Les associations ont aussi exprimé le désir d'avoir plus d'informations sur la gouvernance des conseils d'administration, sur la conduite des administrateurs, sur les réparations et l'entretien ainsi que sur l'application des documents constitutifs.

Responsabilité sociale d'entreprise

L'OOSC s'emploie toujours à développer une culture de responsabilité sociale d'entreprise afin de mener ses activités de manière durable sur le plan social et environnemental ainsi que sur le plan de la contribution communautaire.

Un des grands avantages de notre modèle de prestation de services numériques est qu'il permet de réduire l'empreinte carbone par opposition à l'approche traditionnelle de la prestation de services. Bien que le fonctionnement de notre organisme implique un grand nombre de documents, l'usage du papier est réduit au minimum, et il n'est par ailleurs pas nécessaire de se déplacer pour déposer les rapports d'associations ou comparaître devant le TASC.

Notre stratégie RSE mise en place par les employés permet aux membres du personnel de choisir certaines initiatives en conformité avec notre mandat qui peuvent être appuyées par l'organisation. Ainsi, nous organisons une collecte de sang trimestrielle qui est coordonnée par un membre du personnel, et nous avons aussi apporté notre soutien à l'organisme Habitat pour l'humanité durant le temps des fêtes en 2019, en dépassant notre objectif de collecte de fonds pour l'organisme de bienfaisance.

L'équipe diversifiée de l'OOSC

La diversité est l'une des valeurs fondamentales de l'OOSC. Notre équipe reflète la diversité de la population de l'Ontario. Notre culture d'inclusion se caractérise par la valorisation de la diversité des origines, des compétences, des expériences et des identités, aidant ainsi à orienter la façon dont le personnel résout les problèmes et noue le dialogue avec les communautés condominiales. Il faut trouver des solutions diverses pour répondre à la diversité des besoins et, à l'OOSC, nous sommes conscients de l'importance des différences. L'OOSC est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi qui favorise la diversité en milieu de travail. Nous tiendrons compte de la candidature de toutes les personnes qualifiées, indépendamment de la race, de l'origine nationale, de l'identité ou de l'expression de genre, de l'âge, de la religion, du handicap, de l'orientation sexuelle, de l'état matrimonial ou de toute autre caractéristique protégée par la loi.

Chaque année, nous réalisons des sondages sur l'engagement du personnel afin de savoir dans quelle mesure nous assurons le respect de ces valeurs fondamentales. Nous collaborons régulièrement à l'échelle de l'organisme sur les questions de la diversité et de l'inclusion. Par ailleurs, nous tenons à revoir nos façons de faire afin d'éviter toute partialité et discrimination inconsciente.



Conception axée sur l'utilisateur

L'OOSC est fier d'être un organisme axé sur le numérique. Nos services fondés sur la technologie numérique nous ont ainsi permis de poursuivre nos activités pendant la pandémie de COVID-19. Toutefois, notre objectif ne se résume pas au numérique. En effet, ce sont les utilisateurs et la communauté condominiale qui sont au cœur de notre activité et à qui nos services sont destinés. C'est pourquoi, en tant qu'organisme axé sur le numérique, nous nous engageons à placer l'expérience utilisateur (EU) au centre de tout ce que nous faisons. Grâce à la mise en œuvre de panels destinés à recueillir l'expérience des utilisateurs et aux essais d'utilisateurs, nous avons pu mettre en évidence certains aspects de nos services et de notre système en ligne qui pouvaient se révéler difficiles et prêter à confusion, et nous avons ainsi pu améliorer l'expérience utilisateur. En comprenant mieux les utilisateurs, nous pouvons mieux anticiper leurs besoins et concevoir des services et des ressources adaptés, en donnant la priorité aux propriétaires de condominiums.

Services en français

Conformément à l'article 1.25 de la Loi, l'ensemble de nos services, ressources et communications sont disponibles en français. Les personnes ayant des comptes sur notre site Web peuvent changer leur choix de langue pour accéder à nos solutions numériques en français, notamment la formation des administrateurs, les Étapes guidées pour des problèmes communs et les services de règlement des différends du TASC. Nous employons aussi des agents d'information bilingues pour répondre aux demandes de renseignements par téléphone et par courriel. Au cours de l'exercice financier 2019-2020, l'OOSC a dialogué avec 195 membres francophones des communautés condominiales de l'Ontario.

Conformité en matière d'accessibilité

Nous veillons continuellement à ce que nos services répondent aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Nous sollicitons activement la participation de nombreux clients qui nécessitent une technologie d'aide, et nous avons ainsi pu améliorer les éléments favorisant l'accessibilité sur nos propres plateformes et sur celles de nos fournisseurs de solutions de technologies de l'information en ligne.

Notre site Web est compatible avec les lecteurs d'écran, les personnes souhaitant nous contacter par téléphone peuvent communiquer au moyen d'un appareil ATS et tous les membres de notre personnel suivent la formation obligatoire sur l'accessibilité du service à la clientèle. Faire en sorte que toutes les personnes puissent accéder à nos services et à nos ressources fait partie intégrante de notre mission de donner la capacité d'agir aux propriétaires et aux autres membres de la communauté condominiale de l'Ontario.

Processus de traitement des plaintes de l'OOSC

L'OOSC a mis en place son processus de traitement des plaintes du public afin de réaliser ses objectifs d'amélioration continue et d'assurer la qualité et l'équité de ses services. Ce processus permet à quiconque de déposer une plainte au sujet du personnel de l'OOSC, des services de l'OOSC, de la conduite d'un membre du TASC ou du traitement d'un dossier. L'OOSC examinera toutes les plaintes portées à son attention, conformément à la Politique sur les plaintes du public de l'OOSC. L'agent des plaintes de l'OOSC examine toutes les plaintes reçues, réunit des informations et prépare une réponse écrite qui énoncera clairement les constatations, la résolution proposée et sa raison d'être. Concernant les plaintes se rapportant au TASC, toutes les précisions relatives à la plainte sont communiquées au président du TASC afin que celui-ci puisse examiner la plainte et y apporter une réponse. Le processus de traitement des plaintes ne peut pas servir à modifier une décision prise dans le cadre d'un dossier traité par le TASC. L'OOSC n'a reçu aucune plainte au cours de l'exercice financier 2019-2020.

Vers la fin de notre deuxième exercice financier, la pandémie mondiale de COVID-19 a considérablement progressé en Ontario, constituant pour l'OOSC un défi totalement inédit.

L'équipe de la haute direction de l'OOSC a pris des mesures pour protéger la santé et la sécurité de notre personnel, tout en veillant à ce que nous continuions à fournir notre gamme complète de ressources et de services à plus de 11 000 communautés condominiales dans l'Ontario.

Voici un résumé des mesures prises en réponse à la pandémie de COVID-19 au cours des derniers jours de l'exercice financier 2019-2020 :

- Après des semaines de planification rigoureuse, nous avons mis en œuvre notre plan de continuité des activités le 14 mars, et l'ensemble de notre personnel a commencé à travailler à distance, juste avant que ne soit déclaré l'état d'urgence à l'échelle de la province le 17 mars 2020.
- Le 24 mars, le gouvernement a dressé la liste des services jugés essentiels à travers la province, laquelle comprenait ceux de l'OOSC. Nous avons ainsi continué de travailler à distance en continuant de respecter les normes de service exigées par nos clients.
- Nous avons régulièrement mis à jour notre site Web, et notre équipe des services d'information restait disponible pour aider les utilisateurs en répondant par courriel ou téléphone à leurs questions et à leurs préoccupations.
- Le TASC a continué à fonctionner et à traiter les requêtes et les dossiers durant la pandémie.
- En plus de la réduction de 25 % des droits annuels déjà en vigueur pour l'année, l'ensemble des frais de retard ont été suspendus jusqu'au 30 juin 2020.
- Nous avons mis en place une action de sensibilisation relative à la COVID-19 en envoyant aux communautés condominiales un courriel intitulé « Message de l'OOSC : nous apportons notre soutien aux communautés condominiales pendant la COVID-19 ». Ce courriel a été envoyé à 39 968 associations condominiales.
- Quand les restrictions liées à la COVID-19 empêchaient un propriétaire d'accéder aux services en ligne depuis sa bibliothèque publique locale, le TASC traitait leur dossier par téléphone, en réglant le différend au moyen de la médiation.

Quelles perspectives?

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, nous continuerons de remplir notre mission en donnant la capacité d'agir aux communautés condominiales de l'Ontario par l'information, la sensibilisation et le règlement des différends. Il sera essentiel de conserver notre état d'esprit numérique, en continuant à développer nos ressources et nos services afin de joindre les propriétaires et les autres membres des communautés condominiales de l'Ontario.

Voici un aperçu de nos priorités pour l'année à venir :

- **Renforcer la protection des consommateurs** en rassurant et en prodiguant des conseils aux propriétaires et aux membres de la communauté condominiale par le biais de notre registre public, de la formation des administrateurs et des Étapes guidées pour des problèmes communs. Nous attendons avec impatience le *Guide de gouvernance des conseils d'administration de condominiums* qui contient des sujets qui pourront intéresser les administrateurs des conseils des associations condominiales.
- **Améliorer la sensibilisation des propriétaires de condos** en mettant l'accent sur une communication plus directe avec les propriétaires de condos.
- **Développer le système RDL-TASC** à partir de sa nouvelle fonctionnalité afin de se préparer à l'extension de la compétence du Tribunal prévue par le gouvernement.
- **Sensibiliser les acquéreurs de condos** en produisant et en tenant un webinaire et en mettant à jour notre *Guide de l'acquéreur de condo* afin d'informer les nouveaux propriétaires et les acquéreurs éventuels au sujet du processus d'achat de condominiums en préconstruction et de la manière de résoudre les problèmes liés à la vie en communauté condominiale.
- **Élargir notre capacité de rétroaction** en ayant recours aux mécanismes de rétroaction du processus consultatif du conseil d'administration pour entrer en contact avec les propriétaires de condos et les communautés condominiales afin que ceux-ci puissent nous dire comment nous pouvons améliorer nos services d'information, de sensibilisation et de règlement de différends.
- **Améliorer les formulaires pour les condominiums** : le 1^{er} janvier 2020, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a délégué à l'OOSC la gestion de 17 formulaires en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. L'OOSC entreprend un processus pour passer en revue ces 17 formulaires en vue de les améliorer de manière à fournir une meilleure expérience utilisateur et à répondre aux besoins des propriétaires de condos et de la communauté condominiale toute entière.
- **Établir des partenariats et soutenir** les conseils d'administration de condominiums pour aider les associations condominiales à respecter leurs obligations en vertu de la Loi et à entretenir une relation harmonieuse avec les propriétaires.
- **Optimiser notre modèle axé sur le numérique** en procédant à des mises à niveau technologiques pour améliorer notre site Web, nos ressources en ligne et notre système de gestion des relations avec la clientèle (GRC) afin d'assurer l'accessibilité, la réactivité et la facilité d'utilisation de nos services
- **Améliorer l'analytique** pour mieux comprendre les perspectives et les besoins des propriétaires, des administrateurs et des autres membres de la communauté condominiale, afin de renforcer nos activités et d'éclairer les politiques et la prise de décisions.

Le rapport de gestion qui suit fournit des renseignements supplémentaires aux communautés condominiales et à tout lecteur des états financiers de l'OOSC pour l'exercice financier 2019-2020. Ce rapport de gestion devrait être lu en parallèle avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2020, qui ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes à but non lucratif.

Produits

Les produits d'exploitation de l'OOSC servent au développement et à la prestation des services décrits dans le présent rapport annuel, afin de réaliser le mandat de l'organisme en vertu de la Loi, et de soutenir la vie en condominium dans tout l'Ontario.

Les produits d'exploitation se composaient principalement des droits de quote-part versés par les associations condominiales, calculés sur la base de 1 \$ par mois et par partie privative avec droit de vote. Conformément à la Loi, le montant total de la quote-part de chaque association condominiale doit être ajouté aux dépenses communes, tel qu'énoncé dans la déclaration de l'association, ce qui a généralement pour conséquence d'attribuer la quote-part aux propriétaires en pieds carrés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2020, soit la deuxième année complète d'activités de l'OOSC, une quote-part pour l'année entière a été facturée, avec **un rajustement temporaire de 25 %**, pour des produits de 8 906 340 \$. Cela représente une baisse de 6 % par rapport au montant des produits de 9 488 789 \$ de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2019. Cette baisse est due à une sous-estimation des produits à recevoir pour les exercices 2017-2018 et 2018-2019.

Charges

Comme le montre le graphique ci-dessous, les charges totales pour l'exercice terminé le 31 mars 2020 ont augmenté de 18 % par rapport à l'exercice terminé le 31 mars 2019. Puisqu'il s'agissait de la deuxième année complète d'activités pour l'OOSC, les coûts de fonctionnement ont augmenté à mesure que l'organisme progressait vers une exploitation plus stable.

A cours de l'année, l'OOSC a précisé la structure organisationnelle et a mis en place le savoir-faire nécessaire pour exécuter son modèle de prestation de services numériques et appuyer les communautés condominiales dans toutes les régions de la province.

L'augmentation des dépenses en ressources humaines est due à la nécessité de recruter une équipe spécialisée pour assurer la prestation de la gamme de services en ligne de l'organisme, conformément à son mandat, ainsi que pour fournir des renseignements de première main et pour aider les communautés condominiales à s'acquitter de leurs obligations légales en vertu de la Loi.

L'augmentation des coûts de fonctionnement et des frais administratifs généraux en 2019-2020 est liée aux frais de surveillance du Ministère s'élevant à 302 225 \$.

L'accumulation plus importante des intérêts courus sur les avances reçues du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, en vertu de l'accord de prêt, est conforme au calendrier d'amortissement du prêt établi, calculé à un taux d'intérêt fixe de 2,39 %.

Catégorie	2019-2020	2018-2019
Ressources humaines	4 435 586	3 752 595
Coûts de fonctionnement et frais administratifs généraux	2 006 018	1 651 895
Intérêts sur la dette à long terme	159 657	118 181
Amortissement des immobilisations incorporelles	493 460	444 146
Charges totales	7 094 721	5 966 817

Actif net

Au 31 mars 2020, l'OOSC disposait d'un actif net de 7 165 315 \$ qui comprend un montant de 2 467 300 \$ destiné aux logiciels. Cet investissement permet de financer le modèle de prestation de services numériques qui a été élaboré par l'OOSC pour permettre à toutes les communautés condominiales de la province d'y accéder, et qui répond à l'engagement de l'OOSC de fournir un service numérique novateur dans tous les aspects de la prestation des services, y compris le registre public, la formation pour les administrateurs et le système de dépôt des rapports d'associations et des avis de changement en ligne, de même que le système de règlement des différends en ligne.

L'excédent des produits par rapport aux charges d'un montant de 2 082 337 \$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2020 est dû principalement à une sous-estimation des produits à recevoir pour les exercices 2017-2018, 2018-2019 et à une sous-utilisation des fonds, étant donné que le mandat de l'OOSC n'a pas encore été accompli dans toute sa portée. Une partie du budget des dépenses de l'OOSC est destinée à son système de règlement des différends en ligne et à son fonctionnement, ainsi qu'à la rémunération des médiateurs et des arbitres. Ces coûts varient en fonction du nombre de requêtes à traiter et, le nombre de requêtes déposées ayant été peu élevé, les coûts engagés ont été moins importants que prévu.

Pour financer les frais de démarrage de l'OOSC, le gouvernement de l'Ontario lui a accordé des prêts d'une valeur de 7 500 000 \$. Sur la totalité de ce montant, l'OOSC a utilisé 5 500 000 \$ et n'a pas eu besoin des 2 000 000 \$ restants. L'OOSC a commencé à rembourser ce prêt au cours du présent exercice, conformément au calendrier d'amortissement établi.

Conformément à son engagement d'exercer une gestion financière prudente, l'OOSC a aussi mis en place un rajustement temporaire, en réduisant de 25 % le montant total de la quote-part devant être payé par chaque association condominiale également pour l'exercice financier 2020-2021.

L'actif net non affecté a augmenté, passant à 998 015 \$ par rapport à l'actif net de 74 767 \$ de l'année précédente, alors qu'un montant de 1 000 000 \$ a été transféré de l'actif net non affecté à l'actif net affecté d'un montant total de 3 700 000 \$. L'OOSC dispose d'un actif net affecté (fonds de réserve) établi, tel qu'approuvé par son conseil d'administration, pour établir et maintenir un niveau de financement suffisant afin de garantir la stabilité de l'organisme et la pérennité de ses activités en cas d'imprévus.

Cadre de gestion du risque

Le conseil d'administration et l'équipe de gestion de l'OOSC s'emploient activement à promouvoir une solide culture de la gestion du risque. La gestion du risque fait partie du fonctionnement quotidien de l'organisme et elle est étroitement liée à ses principes de gestion pour guider la mise en œuvre des initiatives stratégiques de l'OOSC.

L'OOSC a élaboré un cadre de gestion du risque qui guide l'organisme pour cerner et évaluer les risques potentiels et y faire face. Le cadre de gestion du risque formalise les processus d'évaluation et d'atténuation des risques afin d'assurer un fonctionnement efficace et efficient de l'OOSC.

Au cours de l'exercice 2019-2020, l'OOSC n'a identifié aucun nouveau risque non atténué important autre que la pandémie mondiale due au nouveau coronavirus (COVID-19) déclarée en mars 2020 par l'Organisation mondiale de la Santé. La situation est en constante évolution, et les mesures mises en place ont de multiples incidences sur l'économie locale, provinciale, nationale et mondiale. L'OOSC a atténué les risques liés à cet événement en ayant recours au travail à domicile, et il surveille la situation de près.