

Office ontarien du secteur des condominiums

Rapport annuel 2017-2018

Une année de nouveautés pour les
communautés condominiales de l'Ontario



Office ontarien
du secteur des
condominiums

www.condoauthorityontario.ca

RAPPORT ANNUEL 2017-2018



Table des matières

Mot du président.....	3
Mot de la PDG.....	4
Mot du président du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums	5
Au sujet de l'Office ontarien du secteur des condominiums	6
Grandes lignes du service offert par l'OOSC.....	6
Cadre stratégique de l'OOSC.....	7
Gouvernance et organisation de l'OOSC.....	7
Structure organisationnelle de l'OOSC	8
Structure de gestion : 31 mars 2018	8
Valeurs de l'OOSC.....	8
L'écosystème en ligne novateur de l'OOSC	9
De l'information et des réponses claires et utiles, en tout temps, à l'échelle de la province.....	9
Étapes guidées pour des problèmes communs.....	9
Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums – Système de règlement des différends en ligne (TASC-ODR)	10
Survol du TASC	11
Avantages du TASC par rapport au processus d'un tribunal traditionnel.....	11
Formation de base des administrateurs	12
L'engagement de l'OOSC à l'excellence en matière de services	13
Systèmes intégrés de rapports d'associations condominiales, d'avis de changement et d'information du registre public.....	13
Registre public de l'OOSC.....	13
Services axés sur le client	13
Sensibilisation et collaboration proactives	14
Donner suite aux plaintes	14
Mesurer notre rendement	14
Gestion proactive des risques	14
Services en français.....	15
Conformité en matière d'accessibilité	15
Regard vers l'avenir.....	16
Finances : Rapport de gestion et analyse.....	17
États financiers vérifiés.....	19
Annexe : Membres du Conseil d'administration et de l'équipe de direction	31

Mot du président



Établir une vision pour servir les communautés condominiales de l'Ontario

Afin de brosser un tableau des réalisations de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) dans ce tout premier rapport annuel, il est important de noter que même si l'année a été marquée par de nombreuses nouveautés, elle représente le point culminant d'une démarche amorcée il y a déjà plusieurs années ayant pour objectif de s'adapter aux besoins changeants du marché des condominiums de l'Ontario. Le secteur des condominiums de la province a pris beaucoup d'ampleur depuis l'entrée en vigueur de la Loi de 1998 sur les condominiums (la Loi) en 2001. Aujourd'hui, 1,6 million de personnes habitent dans les quelques 810 000 unités condominiales de la province, et près de 60 % de tous les nouveaux logements construits en Ontario sont des condominiums. Dans bien des cas, ces unités condominiales constituent l'achat le plus important que feront de nombreux Ontariens dans leur vie, ce qui fait de ces logements un investissement important et une source de fierté.

Cette augmentation significative de la vie en condominium a donné lieu à un plus grand nombre de difficultés complexes en matière de protection des consommateurs. Par exemple, les résidents et les propriétaires peuvent avoir des difficultés à obtenir les informations nécessaires au sujet de leur association condominiale, leur rôle et les moyens à mettre en œuvre pour régler un différend. Parallèlement, les administrateurs de condominiums ont parfois éprouvé des difficultés à acquérir les compétences requises pour s'acquitter le mieux possible de leurs tâches. Il était donc nécessaire de créer une ressource fiable et à guichet unique où obtenir des informations au sujet des droits et des responsabilités des propriétaires et des résidents, une meilleure visibilité en matière de gouvernance condominiale et un système de règlement des différends moderne.

Après avoir obtenu notre mandat, notre conseil d'administration fondateur a établi une vision ambitieuse en se tournant vers un modèle de prestation de services entièrement dématérialisé. Pour mettre en œuvre ce modèle, nous avons choisi un dirigeant principal chevronné qui a recruté une petite équipe compétente et lui a permis de faire preuve de créativité tout en axant ses actions sur la collaboration.

Comme vous le constaterez en parcourant les pages de ce rapport, cette équipe a trouvé des solutions novatrices pour commencer à aider les personnes des communautés condominiales à surmonter les obstacles auxquels elles étaient confrontées. Nous avons amélioré l'accès aux mesures de protection des consommateurs à l'échelle de la province en proposant un écosystème digital intégré basé sur un espace de stockage virtuel (cloud) offrant des services d'auto-assistance, un mécanisme de règlement des différends simplifié et un registre public afin d'améliorer la transparence.

Cette approche nous permet d'offrir une prestation de services axée sur la clientèle tout en étant rentable. Puisque l'OOSC est financé par les droits exigés dans le cadre des évaluations des condominiums, ce modèle de prestation permet aux propriétaires de condominiums de payer peu de frais et à l'OOSC d'offrir efficacement ses services dans toute la province.

J'insiste aussi pour dire que ce n'est, pour nous, qu'un début. Nous nous sommes efforcés d'établir les services exigés dans les délais prescrits par la loi. Nous avons consenti nos meilleurs efforts pour lancer les services initiaux, pendant que nous construisions l'organisation de toutes pièces. Nous avons procédé ainsi car nous savions que nous aurions l'occasion d'apporter des améliorations à nos offres de services, à mesure que nous stabiliserions notre organisation et intégrerions les leçons retenues au cours de la première année ainsi que les commentaires précieux de nos partenaires à l'échelle de l'Ontario.

Après avoir réfléchi aux résultats préliminaires obtenus en 2018, je tiens à remercier mes collègues siégeant au Conseil d'administration et l'équipe de l'OOSC pour leur leadership et créativité tout au long des étapes importantes de notre développement. Nous sommes plus que jamais résolus à soutenir une vie saine dans les communautés condominiales en pleine croissance que connaît la province, et je suis impatient de poursuivre le travail de fond à mesure que chemine l'organisation.

Tom Wright
Président du Conseil d'administration
Office ontarien du secteur des condominiums

Mot de la PDG



Transformer la vision en des services novateurs

En ma qualité de première PDG et registraire de l'OOSC, j'ai le privilège de travailler avec un conseil d'administration très stratégique et une équipe compétente qui met l'accent sur la clientèle et qui est résolue à agir pour les communautés condominiales à l'échelle de l'Ontario.

En ayant une vision faisant preuve d'innovation, d'excellence en matière de services à la clientèle tout en offrant un excellent rapport qualité-prix, l'OOSC s'est engagé à créer une offre de services, des outils et des ressources spécifiques aux besoins des associations condominiales. Compte tenu des délais contraints, nous avons fait en sorte que nos projets prioritaires aident à changer la façon dont les communautés condominiales trouvent les informations dont elles ont besoin, gèrent l'association, résolvent rapidement leurs problèmes et règlent leurs différends.

En nous basant sur un ensemble de valeurs fondamentales et une solide structure de gouvernance et en nous engageant à un développement souple axé sur la collaboration, nous avons surmonté les obstacles et proposé un éventail de solutions dans un délai record. Comme nouvel acteur du secteur des condominiums, nous avons dû travailler rapidement pour former de nouveaux partenariats avec les organisations déjà en place et nous entretenir directement avec les propriétaires, les administrateurs et les gestionnaires dans l'ensemble de cette immense province.

Malgré ces défis, nous avons lancé notre site internet et notre système d'inscription le 1^{er} septembre 2017. Deux mois plus tard, soit le 1^{er} novembre 2017, nous avons lancé notre nouveau programme de formation en ligne des administrateurs et le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums, lequel est unique en son genre. Peu après, nous avons lancé le système dématérialisé de transmission des rapports des associations condominiales et d'avis de changement, puis le registre public des condominiums qui est également consultable en ligne.

À l'instar de toute organisation qui s'est fixé des objectifs ambitieux en ses débuts, nous avons subi quelques ennuis en cours de route. Il a fallu prendre des décisions difficiles pour que les services initiaux puissent être offerts en ligne à temps, ce qui a eu pour effet de limiter quelque peu nos solutions technologiques. Nous sommes conscients que quelques-uns de nos utilisateurs ont éprouvé des difficultés techniques ou ont dû composer avec des délais d'attente moins qu'enviable. Nous avons apprécié la patience et la compréhension des utilisateurs au cours de ces premiers temps, pendant que nous tentions de résoudre ces problèmes.

Au nom du personnel de l'OOSC, je tiens à remercier du fond du cœur ceux et celles qui ont travaillé avec nous et qui nous ont fourni des retours très précieux au cours de cette première année. Il est question, entre autres, de nos partenaires au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, de notre conseil d'administration dont l'engagement ne se dément pas, de notre personnel dévoué et, tout aussi important, de nos partenaires de la communauté condominiale, y compris les administrateurs de condominiums, les gestionnaires, les propriétaires et les résidents qui se servent de ces services et les appuient, et qui ont bien voulu partager leurs commentaires pour façonner l'éventail de services qu'offre l'OOSC.

Selon les premières indications des utilisateurs, l'écosystème d'information et de ressources de l'OOSC est sur la bonne voie et commence à avoir des effets concrets dans les communautés condominiales, mais nous savons que ce n'est là qu'un début.

L'OOSC est ravi de pouvoir poursuivre son travail de collaboration pour donner suite à ces premières réussites avec pour objectif de parvenir à l'excellence et aider à bâtir des communautés condominiales saines et dynamiques dans l'ensemble de la province.

Robin Dafoe
PDG et registraire
Office ontarien du secteur des condominiums

Mot du président du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums



Créer le tout premier tribunal entièrement dématérialisé du Canada pour les communautés condominiales

Les différends liés aux condominiums peuvent s'avérer complexes et sont bien souvent chargés d'émotions, car ils se rapportent à des sujets qui touchent au domicile d'une personne. Les personnes concernées cherchent à régler ces différends de manière efficace et rapide. C'est pourquoi, selon les pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la nouvelle Loi sur les condominiums, l'OOSC s'est inspiré de pratiques exemplaires pour lancer le tout premier tribunal entièrement dématérialisé du Canada, le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC).

L'équipe a commencé par analyser les divers processus propres aux tribunaux, le contexte juridique et les modes alternatifs de règlement des différends. Par la suite, en lien avec ses partenaires du Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, l'équipe a mis en œuvre ce qu'elle a appris pour créer le système de règlement des différends en ligne du TASC.

Pour ce faire, il a fallu entreprendre de nombreuses consultations avec des experts en justice administrative, en règlement des différends, en autoreprésentation et en innovation technologique en matière de justice. Cela nous a permis d'obtenir une plateforme axée sur le client favorisant la négociation, la médiation et les audiences en ligne, qui sont menées efficacement par des membres du TASC qui mettent à profit leur très grande expérience de la médiation, de l'arbitrage, du droit des condominiums, de l'innovation technologique et de la vie dans les communautés condominiales.

Depuis le lancement de la plateforme, des cas ont déjà été réglés à chacune des étapes du processus et, selon les commentaires reçus jusqu'ici, les premiers utilisateurs du TASC apprécient le fait que cette nouvelle approche permette une résolution rapide, pratique et rentable des différends.

Il va sans dire qu'il reste beaucoup à faire pour que le Tribunal fonctionne en toute souplesse. Il faudra parfaire le modèle fonctionnel, le volet technologique et établir un répertoire de membres très bien formés afin de faciliter la médiation ainsi que, au besoin, prendre une décision exécutoire définitive. Nous nous préparons également à une augmentation du nombre de cas à traiter en raison d'un élargissement potentiel de notre juridiction, laquelle se limite pour l'instant aux différends touchant les dossiers.

Nous sommes impatients de poursuivre nos efforts pour améliorer davantage les capacités du TASC au cours de l'année à venir et aider les communautés condominiales à régler leurs différends de manière efficace et abordable.

Ian Darling
Chair
Condominium Authority Tribunal

Au sujet de l'Office ontarien du secteur des condominiums

L'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) a été lancé le 1^{er} septembre 2017 et fonctionne en vertu d'une entente administrative avec le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Nous offrons des ressources et des services critiques aux communautés condominiales de toute la province de l'Ontario, pour protéger les consommateurs de manière équitable, efficace et abordable, donner aux propriétaires de condominiums, aux administrateurs et aux résidents les outils nécessaires et pour favoriser des communautés condominiales saines et dynamiques.

L'OOSC est une société à but non lucratif non gouvernementale créée par la *Loi de 1998 sur les condominiums*, afin d'administrer certaines parties de cette loi et offrir des services d'appui aux communautés condominiales de la province.

Le gouvernement a édicté de nouvelles dispositions législatives touchant le secteur des condominiums en adoptant des amendements à la *Loi de 1998 sur les condominiums* le 1^{er} novembre 2017. Ces amendements avaient pour but d'améliorer les mesures de protection des consommateurs et de favoriser la vigueur des communautés condominiales en introduisant ce qui suit :

- une formation obligatoire sans frais aux administrateurs de condominiums élus ou nommés en date du ou après le 1^{er} novembre 2017 (Règlement de l'Ontario 48/10);
- la création du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums qui sera chargé de régler les différends opposant les organisations condominiales et les propriétaires sur des questions touchant aux dossiers (Règlement de l'Ontario 179/17)
- en date du 1^{er} janvier 2018, toutes les associations condominiales devront présenter un rapport annuel à l'OOSC, afin de fournir des renseignements principaux particuliers au sujet de l'association condominiale (Règlement de l'Ontario 377/17)
- un registre public consultable et qui contient de l'information particulière sera mis en place le 1^{er} avril 2018 (Règlement de l'Ontario 377/17)

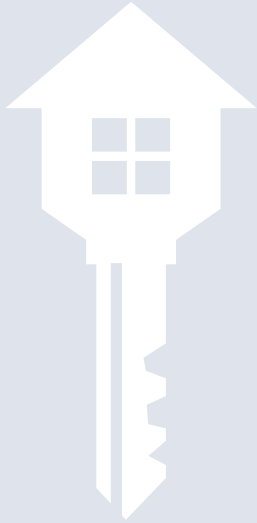
L'OOSC est régi par un conseil d'administration indépendant (voir annexe) et compte actuellement 28 employés à temps plein. L'organisation est financée à partir des droits exigés pour les évaluations auprès des associations condominiales et des droits d'utilisation exigés par le TASC.

Cette année, l'OOSC a lancé une plateforme numérique complète qui comprend un écosystème en ligne de services d'information, d'outils et de ressources à l'intention des communautés condominiales, y compris des solutions pour aider à résoudre rapidement les problèmes et régler les différends.

Aperçu des services offerts par l'OOSC :

- des renseignements faciles à obtenir pour aider les acheteurs, les propriétaires, les résidents et les administrateurs de condominiums à comprendre leurs droits et leurs responsabilités;
- des ressources en ligne gratuites, des outils et des étapes guidées pour aider les propriétaires de condominiums et les résidents à résoudre les problèmes courants et les différends de manière collaborative;
- un service de règlement des différends en ligne, facile d'accès et rentable par l'entremise du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC);
- une formation obligatoire pour les administrateurs de condominiums élus ou nommés le ou après le 1^{er} novembre 2017 pour les aider à comprendre leurs obligations de surveillance ainsi que leurs obligations légales;
- des systèmes de rapports et d'avis de changement faciles à consulter pour permettre aux associations de déposer et de mettre à jour des renseignements importants;
- un registre public des condominiums, comportant des renseignements sur toutes les associations condominiales de l'Ontario, disponible publiquement et consultable en ligne.
- des équipes intégrées chargées de fournir de l'information et d'assurer le service à la clientèle en répondant aux demandes de renseignements par téléphone et courriel.





Cadre stratégique de l'OOSC

Au cours de la première année de l'OOSC, nous avons établi et suivi un cadre stratégique fondé sur les priorités suivantes :

Principaux objectifs stratégiques

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

Soutien des objectifs stratégiques

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

Gouvernance et organisation de l'OOSC

L'OOSC est régi par un conseil d'administration qui dicte l'orientation stratégique des activités et des affaires de l'organisation, conformément aux lois et aux règlements en vigueur et aux règlements administratifs ainsi qu'aux politiques internes. Le Conseil d'administration est responsable des résultats de l'OOSC devant le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs par l'intermédiaire de son président.

Le **Règlement administratif général** de l'OOSC a été modifié et approuvé par le ministre au mois de février 2018 afin d'inclure des dispositions concernant la composition du Conseil d'administration, les critères de sélection des membres (autres que les nominations ministérielles), le processus de leur sélection et les termes de leur mandat.

Le Conseil d'administration de l'OOSC est formé de sept administrateurs : quatre administrateurs élus et trois administrateurs nommés par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Les quatre administrateurs élus de l'OOSC ont été invités par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à être des administrateurs constitutifs du Conseil d'administration de l'OOSC et exercent actuellement leur premier mandat.

À la fin du mandat initial, les administrateurs élus seront sélectionnés par le Conseil d'administration à partir des candidatures recommandées par le comité de nomination, en fonction de leurs compétences et expérience. Il sera alors tenu compte des critères de compétences établis par le Conseil d'administration et décrits à l'annexe D de l'entente administrative. Il est préconisé dans ces critères un ensemble de compétences et d'expérience propres à la fonction d'un conseil d'administration, de même que des compétences et de l'expérience individuelles uniques qui, ensemble, assureront un agencement collectif de compétences et d'expériences permettant au Conseil d'administration d'ajouter une valeur stratégique à l'OOSC.

En date du 31 mars 2018, l'OOSC a reçu deux nominations ministérielles au Conseil d'administration. Les avis de postes vacants et les renseignements requis pour présenter sa candidature aux postes élus seront rendus publics. Les postes vacants dans les nominations ministérielles seront pourvus au moyen d'un processus administré par le Secrétariat des nominations du gouvernement de l'Ontario à l'adresse www.pas.gov.on.ca.

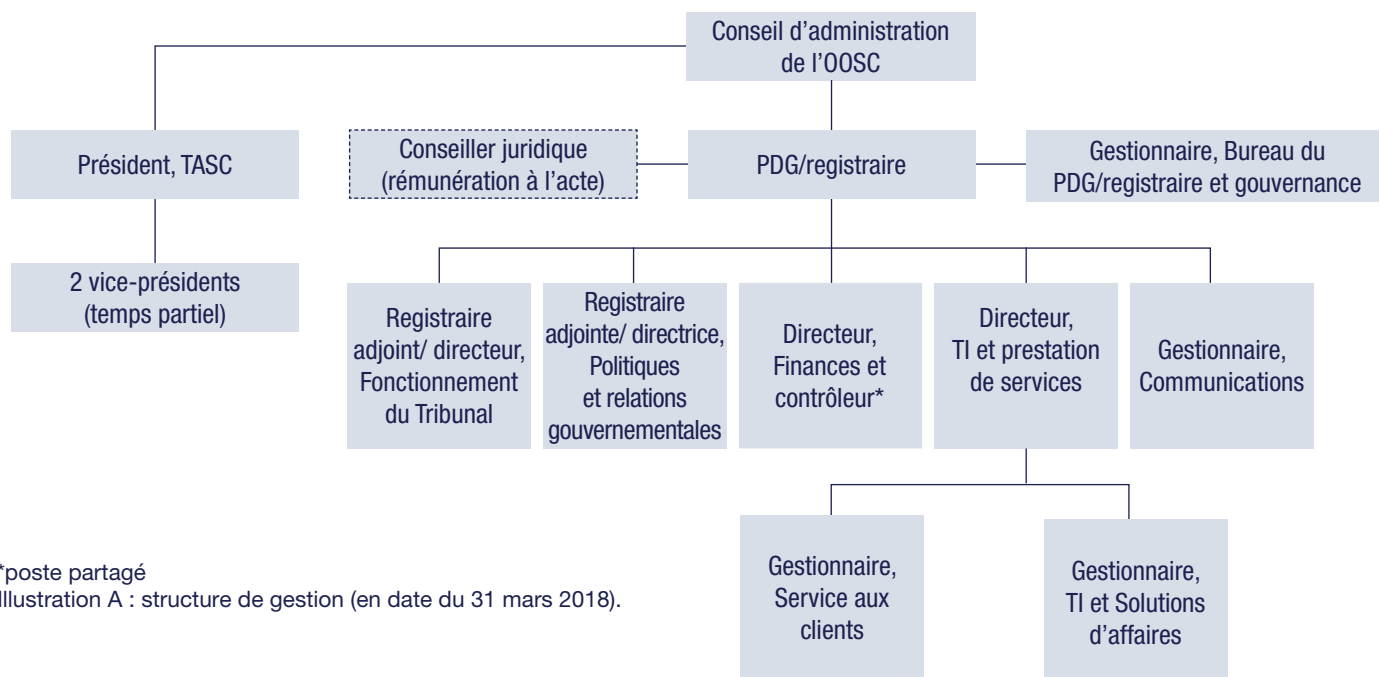
Le Conseil d'administration de l'OOSC compte des représentants possédant une vaste expérience des associations du secteur, de l'appareil gouvernemental et des domaines du droit, du règlement des différends, de la comptabilité et de la vérification, y compris un ancien PDG et registraire d'une organisation administrative désignée. Ces personnes possèdent une vaste expertise du secteur des condominiums et de sa gouvernance. Veuillez vous reporter à l'annexe pour consulter les biographies des membres actuels du Conseil d'administration et de l'équipe de gestion de l'OOSC.

Le Conseil d'administration de l'OOSC se conforme à un **Code de conduite** qui régit ses actions et établit les lignes directrices qui permettent de déceler et éviter les conflits d'intérêts ainsi qu'assurer la confidentialité de l'information.

Un protocole d'entente (**PE**) régit la relation de responsabilisation entre l'OOSC et le TASC. Ce dernier établit un cadre qui reconnaît l'autonomie du Tribunal au sein de l'OOSC et aide le Tribunal et l'OOSC à exécuter pleinement leur mandat respectif. De plus, le PE protège l'autonomie du Tribunal et de ses membres par rapport aux décisions arbitrales qui sont prises et au règlement des différends, conformément aux diverses lois, au droit coutumier (*common law*) et aux principes généraux du droit.

Structure organisationnelle de l'OOSC et valeurs d'équipe

Notre équipe poursuit ses efforts d'amélioration continue des services offerts initialement et s'emploie à assurer des opérations « permanentes », tout en respectant nos valeurs organisationnelles que sont le leadership, la confiance, le travail d'équipe, la collaboration et la diversité. L'OOSC **partage certaines fonctions liées aux finances et à la TI avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC)**. L'organisation évoluera, à mesure que nous approcherons de notre pleine capacité opérationnelle.



*poste partagé
Illustration A : structure de gestion (en date du 31 mars 2018).



L'écosystème en ligne novateur de l'OOSC

De l'information et des réponses claires et utiles, en tout temps, à l'échelle de la province

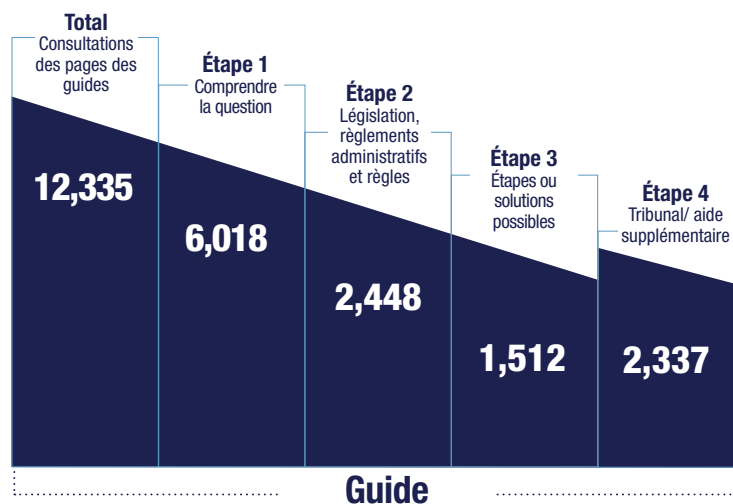
Bien que les propriétaires de condominiums fassent habituellement l'éloge de la simplicité de la vie en condominium, nombre d'entre eux ont indiqué avoir éprouvé des difficultés à trouver de l'information claire et précise répondant à leurs questions ou à leurs préoccupations. À défaut d'une source d'information centralisée et objective au sujet des enjeux courants – qui vont des droits et des responsabilités des propriétaires aux moyens recommandés de donner suite à un grief – les propriétaires et les résidents de condominiums n'arrivaient pas, bien souvent, à trouver des réponses ou des solutions.

Pour répondre à ces besoins, l'OOSC, dès sa première année, a proposé un large éventail de données et de ressources novatrices en ligne qui faisaient partie d'un écosystème intégré de services. Notre équipe s'est efforcée d'adapter ces ressources aux communautés condominiales modernes, où les propriétaires, les administrateurs et les résidents s'attendent à de la documentation utile sur Internet qu'ils peuvent consulter, quel que soit l'endroit où ils se trouvent dans la province, et ce, en tout temps.

Malgré les délais de lancement serrés pour ces services, l'équipe a créé un site internet et proposé un éventail de services d'auto-assistance fondés sur les séances de rétroaction avec les propriétaires et les administrateurs de condominiums. Le nouveau site internet de l'OOSC permet aux utilisateurs d'obtenir des explications claires sur les droits et les responsabilités en vertu de la Loi, des guides utiles, des modèles et des liens menant aux formulaires gouvernementaux obligatoires.

Guide pour le règlement de problèmes courants

Outre l'information détaillée offerte sur notre site internet, nous avons lancé l'outil Guide pour le règlement de problèmes courants de l'OOSC afin de permettre aux propriétaires, aux résidents et aux conseils d'administration de condominiums de régler eux-mêmes les problèmes courants, avant que ceux-ci ne deviennent des différends. En mettant dès le début l'accent sur les dix sujets de différends les plus fréquents recensés au cours des consultations avec les intervenants des communautés condominiales, nous avons rédigé des documents pour régler des problèmes liés aux dossiers des associations, aux plaintes au sujet du bruit et à l'obligation d'organiser différents types de réunions. Ces documents sont consultés fréquemment depuis qu'ils sont affichés sur le site internet de l'OOSC. On recense **notamment plus de 6 000 consultations des pages sur les problèmes touchant aux dossiers (à la fin de l'année financière).**



Les guides de l'OOSC pour traiter les problèmes courants permettent aux membres des communautés condominiales de mieux comprendre et de régler leurs problèmes rapidement et de manière autonome.

Guide pour le règlement de problèmes courants

Étape 1 : Explication du problème.

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

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

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

Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums – Système de règlement des différends en ligne (TASC-ODR)

Régler les différends qui opposent les propriétaires et les associations condominiales s'est souvent avéré un processus particulièrement lent, coûteux et complexe par le passé. Il fallait déposer un recours officiel devant les tribunaux ou recourir à un service de médiation privé pour régler les différends, ce qui entraînait des délais longs et des frais juridiques considérables, que les propriétaires de condominiums devaient inévitablement assumer.

Pour mettre fin à cette situation, le tout premier tribunal entièrement dématérialisé du Canada a été créé. On y retrouve les trois étapes du règlement des différends que sont la négociation, la médiation et l'arbitrage. Résolu à offrir un nouveau service de tribunal qui serait axé sur le client, accessible et abordable, l'OOSC a créé une petite équipe dynamique d'experts dans les opérations de tribunaux, l'arbitrage, la médiation et les solutions innovantes en ligne pour les rendre semblables à des éléments des pratiques exemplaires d'un tribunal traditionnel.

En s'inspirant d'une plateforme en ligne existante pour le règlement des différends des consommateurs au Québec et en formant un partenariat avec les architectes de cette solution, soit le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, l'équipe a réussi, en six mois à peine, à mettre au point un nouveau système de règlement des différends en ligne.

L'OOSC a lancé le système de règlement des différends en ligne du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums le 1^{er} novembre 2017 et offre ainsi un moyen rapide, efficace et abordable de régler les problèmes que les communautés condominiales ne peuvent pas régler d'elles-mêmes à l'aide des marches à suivre pour des problèmes courants de l'OOSC et des services d'auto-assistance.



Le système de règlement des différends en ligne du TASC guide les utilisateurs à travers les étapes du règlement des différends : négociation, médiation et décision du Tribunal.

Survol du TASC

Selon le PE, le Conseil d'administration est responsable de nommer les membres du Tribunal, à la recommandation du président. Les membres du TASC sont principalement responsables du règlement des différends portés à l'attention du Tribunal à l'aide du système de règlement des différends en ligne du TASC, selon des moyens alternatifs (autres moyens de règlement des différends) et officiels (arbitrage). Les membres du TASC doivent se conformer à la **Politique sur les conflits d'intérêts à l'intention des membres du TASC**.

Les membres travaillent sous la direction générale et le mentorat du président du TASC et d'un ou de plusieurs vice-présidents. En date du 31 mars 2018, on comptait 12 membres du TASC, y compris le président et deux vice-présidents à temps partiel.

Même si nous mettons l'accent les premiers temps sur les différends associés à des dossiers et des cas de manque de conformité aux ententes de règlement du TASC, on constate une augmentation constante du nombre de cas portés à l'attention du Tribunal. Les utilisateurs du système découvrent tous les volets de la plateforme et téléchargent des documents, échangent des offres de règlement, communiquent entre eux en utilisant le centre des messages et présentent des questions à l'équipe des opérations du TASC.

À ce jour, les cas ont été réglés avec succès à toutes les étapes du processus, et les utilisateurs tirent parti des avantages de la dématérialisation, rendant l'outil plus rapide, moins coûteux et plus utile que le tribunal traditionnel. Les utilisateurs apprécient l'utilité de ne pas avoir à se déplacer pour assister à une audience et avoir parfois à attendre des heures pour présenter leur dossier.

Les heures d'utilisation de pointe sont de 13 h à 21 h (en dehors des heures normales de travail).

La disponibilité du TASC, tribunal exclusif, facilement accessible et abordable consacré au règlement des différends dans les communautés condominiales, se traduit déjà par un règlement précoce des problèmes touchant les dossiers, à mesure que les associations et les propriétaires se renseignent sur leurs obligations, leurs droits et leurs responsabilités.

L'adoption de cette solution novatrice n'a pas été sans difficulté, situation typique associée à un lancement accéléré, mais nous mettons désormais l'accent sur le peaufinage des fonctions du système et le règlement des difficultés techniques ainsi que des difficultés liées au processus. En nous inspirant des leçons tirées au cours de cette première année, nous continuons d'améliorer la solution et de nous préparer à un élargissement de la juridiction du TASC, afin d'accepter davantage de problèmes, si la réglementation gouvernementale venait à le prévoir.

Avantages du TASC par rapport au processus d'un tribunal traditionnel

	Tribunal traditionnel	Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums
Délai	Longs délais d'attente pour obtenir une date d'audience. Le règlement du différend peut durer des semaines/mois.	Des cas ont parfois été réglés en une seule journée.
Coût	Un service de médiation et d'arbitrage privé peut coûter entre 1 500 \$ et 3 000 \$.	Les frais totaux pour les trois étapes du Tribunal dématérialisé ne sont que de 200 \$.
Côté pratique	<ul style="list-style-type: none"> • Il faut être présent aux audiences prévues. • Peut entraîner des difficultés supplémentaires comme devoir expédier des documents et ne pas pouvoir accéder à de l'information. 	<ul style="list-style-type: none"> • Assure un accès virtuel et une participation en tout temps, peu importe l'endroit • Les solutions intégrées en ligne permettent de télécharger des documents, des preuves et d'inclure des témoignages, de présenter des demandes, de communiquer avec le personnel du TASC et de communiquer entre utilisateurs en un seul et même endroit.
Prévisibilité	De nombreuses décisions du tribunal n'ont pas été publiées publiquement (p. ex. la Commission de la location immobilière, la Commission de la sécurité-incendie, etc.) ou ont fait l'objet de caviardages excessifs.	Les décisions du TASC sont disponibles sur le site internet de l'Institut canadien d'information juridique. Les utilisateurs peuvent voir les décisions qui ont été rendues dans des dossiers semblables, ce qui améliore la prévisibilité.

Formation de base des administrateurs

Les administrateurs des conseils d'administration des condominiums jouent un rôle primordial en s'assurant que les associations condominiales sont bien administrées et gérées et que les communautés qu'ils représentent fonctionnent en parfaite harmonie. Ces personnes sont des bénévoles élus qui sont responsables de la prise de décisions touchant le budget et le fonctionnement des associations. Les administrateurs sont également responsables du fonctionnement souple de la communauté. Les membres du conseil d'administration possèdent diverses compétences, expériences et perspectives quant à la façon d'exécuter ce rôle important.

Pour faire suite à l'appel lancé par les communautés condominiales en ce qui concerne la formation des membres des conseils d'administration pour s'assurer qu'ils possèdent tous des bases semblables et pour répondre aux exigences en matière de formation obligatoire prévues par la nouvelle loi, l'OOSC a conçu et lancé un programme de formation en ligne unique en son genre pour l'ensemble des administrateurs de condominiums de la province. Selon la loi, tout administrateur nommé, élu ou réélu, en date du 1er novembre 2017 ou après cette date, doit suivre la formation au cours des six mois suivants la date de début de son mandat.

Ce nouveau programme, qui est offert en ligne sans frais à quiconque souhaite s'inscrire, donne aux administrateurs de condominiums les notions fondamentales et l'information requises pour diriger les affaires de l'association, régler les problèmes et favoriser, au bout du compte, une communauté condominiale saine et dynamique.

Le programme de formation des administrateurs dure entre trois et six heures et compte 21 brefs modules en ligne. Il porte sur les sujets essentiels liés à la gouvernance, notamment le suivi du rendement financier de l'association et l'application de règles afin de favoriser la sécurité et le mieux-être de tous les propriétaires. Les administrateurs ou tout propriétaire intéressé ou membre du public peuvent obtenir la formation partout dans le monde, à tout moment de la journée, par ordinateur ou sur un dispositif mobile. La formation est accessible aux personnes mal voyantes ou qui présentent des difficultés d'audition et est conçue pour être compatible avec les lecteurs d'écran, les lecteurs exclusivement audios ou le contenu fourni par écrit pour la lecture.

Programme de formation des administrateurs en ligne de l'OOSC



5,394: personnes inscrites à la formation des administrateurs de l'OOSC

3,783: personnes qui ont terminé la formation

** Du 1er novembre 2017 au 31 mars 2018*

Le programme de formation des administrateurs de l'OOSC obtient un taux d'approbation élevé

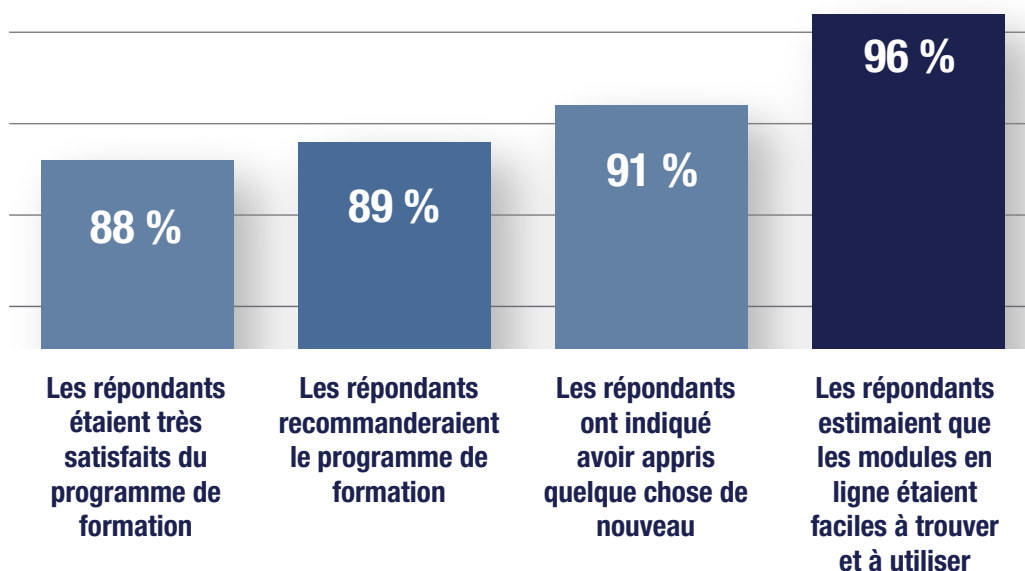


Illustration B : Commentaires au sujet de la formation des administrateurs

L'engagement de l'OOSC à l'excellence en matière de services

Systèmes intégrés de rapports d'associations condominiales, d'avis de changement et d'information du registre public

Auparavant, les membres des communautés condominiales, y compris le public, les acheteurs potentiels de condominiums et les propriétaires actuels, éprouvaient des difficultés à trouver des renseignements de base au sujet des condominiums. En n'ayant pas facilement accès à des informations basiques comme l'adresse ou la date de création de l'association condominiale et les noms des administrateurs ou du gestionnaire de condominium, il était difficile de faire des recherches ou de comparer des propriétés ou de comprendre comment les décisions étaient prises.

Pour améliorer la transparence en matière de gouvernance de condominiums, l'OOSC a eu pour mandat de mettre en œuvre les exigences de la *Loi de 1998 sur les condominiums* touchant à la transmission par les associations condominiales de renseignements organisationnels importants à l'OOSC par l'entremise de ce qui a été appelé les « rapports d'associations condominiales » et les « avis de changement ». Les obligations touchant les rapports sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2018.

Pour respecter cet engagement, les nouveaux systèmes intégrés de rapports d'associations condominiales et d'avis de changement en ligne ont été conçus pour simplifier et faciliter le plus possible le processus de présentation d'information pour les associations condominiales. Par exemple, les associations peuvent ajouter ou mettre à jour leur information une seule fois. Le système générera automatiquement les rapports requis au moment de présenter la documentation. L'OOSC soutient ce processus en transmettant des rappels par courrier électronique, en offrant des marches à suivre utiles et en mettant à la disposition des associations un personnel qui les aidera à répondre à leurs obligations devant la loi.

Certains renseignements prescrits par la loi et présentés par les associations condominiales au moyen des systèmes de rapports et d'avis de changement doivent être publiés dans le nouveau registre public de l'OOSC, registre qui a été mis en œuvre le 1^{er} avril 2018.

La création de ces systèmes séparés, mais intégrés a également été fort rapide, ce qui a entraîné les premiers temps certaines difficultés de taille pour les associations condominiales. À la suite du lancement, qui a eu lieu selon les délais prescrits par la loi, l'équipe de l'OOSC avait beaucoup plus de travail à accomplir pour régler les accros techniques, préparer la documentation requise et établir les processus et les systèmes de soutien.

À la fin du mois de mars 2018, 8 885 des plus de 11 000 associations condominiales de la province s'étaient inscrites auprès de l'OOSC; 5 906 de ces associations avaient déposé leurs rapports. L'OOSC adoptera une stratégie à volets multiples pour inciter les associations condominiales restantes à déposer leurs rapports en souffrance et respecter leurs obligations à cet égard.

Registre public de l'OOSC

Disponible au www.condominiumauthorityontario.ca, le registre public de l'OOSC contient les informations prévues par le Règlement de l'Ontario 377/17. Aucun renseignement personnel n'est dévoilé, et le registre ne peut pas servir à des fins commerciales. Cette nouvelle base de données publique comprend certains détails (exigés par le règlement) qui sont publics, dans le but d'assurer une meilleure transparence et protéger les consommateurs de condominiums.

Services axés sur le client

Pour soutenir l'écosystème de services en ligne offerts par l'OOSC, nous avons créé une équipe d'information et de services à la clientèle à deux niveaux qui se charge de répondre aux demandes de renseignements des communautés condominiales, au téléphone et par courrier électronique. Afin de poursuivre l'objectif d'excellence en matière de service à la clientèle, le Centre de service à la clientèle répond aux demandes de renseignements de premier niveau au téléphone. L'équipe de l'information et de coordination du Tribunal (ICT) offre un soutien pour les demandes de renseignements plus complexes au sujet des droits et des obligations des propriétaires, des administrateurs et des gestionnaires.

Depuis le lancement de ce service, les équipes ont répondu à plus de 17 000 demandes de renseignements au téléphone et par courrier électronique entre le 1^{er} novembre 2017 et le 31 mars 2018. Malgré les quelques difficultés des premiers jours, les utilisateurs et les partenaires affirment, dans l'ensemble, que l'équipe a su répondre à leurs besoins. L'OOSC s'est efforcé de régler les problèmes techniques qui ont causé les premières difficultés et s'emploie toujours à répondre rapidement et efficacement aux demandes de renseignements.

Sensibilisation et collaboration proactives

L'OOSC s'est engagé à agir pour les communautés condominiales de la province et à toujours améliorer ses programmes et services afin de répondre à leurs besoins.

Pour ce faire, un engagement continu est nécessaire afin de recueillir des avis et de nouer des relations vigoureuses axées sur la collaboration. L'OOSC reconnaît que l'adoption de ses services et que les progrès au cours de ces premières étapes n'ont été possibles que grâce au travail ardu et au soutien des intervenants des communautés condominiales de toute la province. Les administrateurs et les gestionnaires de condominium ont joué un rôle primordial dans l'adoption des nombreux changements provoqués par le nouveau cadre juridique et ont aidé les personnes qu'ils servent à tirer pleinement parti des services de l'OOSC.

L'OOSC s'est engagé à une sensibilisation et à une collaboration proactives afin de se renseigner sur la meilleure façon d'adapter ses services aux besoins des diverses communautés condominiales sur l'ensemble du territoire de la province. Outre les sondages en ligne, les ateliers en groupe et individuel pour les utilisateurs et les commentaires ou avis obtenus par l'entremise de nos équipes de services à la clientèle et de services d'information, le personnel et les membres du Conseil d'administration de l'OOSC, cette année, ont participé à 16 événements s'adressant à divers publics dans toute la province.

Les commentaires provenant de ces sources et leur analyse permettent de peaufiner et élargir nos services et nos ressources.

Donner suite aux plaintes

Pour réaliser ses objectifs d'amélioration continue et assurer la qualité et l'équité de ses services, l'OOSC s'est doté d'un processus de plaintes à l'intention du public qui 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, selon la **Politique sur les plaintes du public de l'OOSC**. L'agent des plaintes de l'OOSC examine l'ensemble des plaintes, recueille de l'information et prépare une réponse par écrit, document où sont décrites les constatations, la résolution adoptée et la justification. Le président du TASC examinera les détails des plaintes touchant le Tribunal et en assurera le suivi. Cela ne peut en aucun cas servir à modifier une décision prise dans un dossier du TASC. L'OOSC a reçu une seule plainte au cours de la période visée par le présent rapport. Le président du TASC en a assuré le suivi. Elle a, par la suite, été retirée.

Mesurer notre efficience

En tant que nouvelle société qui entame son premier exercice financier complet, l'une des principales priorités de l'OOSC sera d'améliorer sa capacité de recueillir des données sur le rendement et ses résultats, de déterminer et de surveiller les renseignements de base et d'établir ses critères de mesure de son efficacité et ses objectifs de rendement. Il est essentiel que l'OOSC dispose d'un système de mesure efficace et approprié pour s'acquitter de son mandat en matière de protection des consommateurs et de service à la clientèle, ainsi que pour optimiser les ressources.

L'OOSC se concentre sur la prise de décisions fondées sur des données probantes et sur l'amélioration continue des services en fonction des besoins des communautés condominiales dans l'ensemble de la province. Une fois établi, l'OOSC rendra compte de son efficience par rapport à ces mesures dans les futurs plans d'activités et rapports annuels.

Gestion proactive des risques

Un cadre proactif de gestion des risques est un outil de planification important pour cerner, évaluer et aborder les risques potentiels dans les domaines suivants, sans toutefois s'y limiter : les activités, le rendement financier, la qualité et la réputation du service, la continuité des activités de TI et la gestion des urgences, la préparation aux changements législatifs, ainsi que la planification du capital humain. Comme l'année 2018-2019 correspondra au premier exercice financier complet de l'OOSC, ce dernier rendra officiels ses processus d'évaluation et d'atténuation des risques dans un cadre de gestion des risques, qui tiendra également compte de tout secteur à risque pour les communautés condominiales elles-mêmes.

Services en français

L'OOSC se conforme à l'article 1.25 de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, selon lequel le public a le droit de communiquer en français avec l'OOSC et de recevoir les services disponibles en français. Nous offrons la formation aux administrateurs, un site internet et de l'information sur le règlement des différends, les services du TASC et les politiques de l'OOSC en ligne, en français et en anglais. Les personnes disposant d'un compte auprès de l'OOSC peuvent choisir le français comme préférence linguistique, afin de recevoir automatiquement des services en ligne en français. De plus, le personnel bilingue de l'OOSC peut répondre aux demandes de renseignements au téléphone ou par courriel.

Conformité en matière d'accessibilité

L'OOSC est résolu à respecter ses obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* relativement à l'ensemble des services et des ressources qu'il offre. L'OOSC souscrit aux principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances dans **toutes** ses pratiques en milieu de travail.

À la fin de décembre 2017, tout le personnel de l'OOSC avait terminé la formation obligatoire sur l'accessibilité du service à la clientèle, et la société a présenté son premier rapport annuel de conformité à la LAPHO. L'OOSC a fait participer de façon active un bon nombre de ses utilisateurs en ligne qui dépendent de la technologie d'assistance et, par conséquent, a pu renforcer ses protocoles d'accessibilité pour l'approvisionnement et la collaboration avec les fournisseurs de solutions de technologie de l'information. L'OOSC a reçu des commentaires au sujet de certains éléments du système de gestion de l'apprentissage, qui a été mis au point en format accessible. Selon ces commentaires, d'autres améliorations à l'accessibilité s'imposent.

Regard vers l'avenir

Après une année de nombreuses nouveautés et l'offre de services novateurs de la part de l'OOSC, nous sommes toujours résolus à faire équipe avec les communautés condominiales pour favoriser un milieu plus sain, positif et bien rodé dans les communautés condominiales de toute la province.

Au cours des mois qui suivront, nous nous inspirerons de nos premiers résultats et continuerons d'accorder la priorité à notre mandat principal, soit de protéger les consommateurs et de répondre aux besoins des communautés condominiales, tout en assurant l'optimisation des ressources, l'innovation et l'excellence en matière de service à la clientèle.

Bien que nous soyons fiers de nos progrès cette année, nous savons qu'il reste beaucoup à faire pour améliorer nos services et les rendre le plus ludique possible. Parmi nos grandes priorités au cours de l'année à venir, nous pouvons citer les suivantes :

- Poursuivre les efforts visant à développer de l'information et des services utiles, notamment un plus grand nombre de guides axés sur des sujets particuliers.
- Revoir la conception et la fonctionnalité de notre architecture technologique, y compris notre site internet et la plateforme du TASC en préparation à d'autres différends mettant en cause des parties multiples.
- Continuer d'améliorer nos capacités internes très compétentes et novatrices afin de faire la transition d'une organisation de démarrage à des opérations plus permanentes, tout en s'engageant à maintenir une organisation efficace et à rendement élevé.

Au cours de l'année à venir, l'OOSC entreprendra un exercice de planification stratégique officiel qui sera axé sur notre mandat principal, qui consiste à protéger les consommateurs, assurer un service à la clientèle et optimiser les ressources. En améliorant ses services, l'OOSC s'efforcera à l'avenir de démontrer sa capacité d'adaptation et sa responsabilisation aux divers utilisateurs et partenaires et de gagner la confiance des communautés condominiales de l'Ontario.

Finances

Rapport de gestion et analyse

L'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) est une société à but non lucratif ne relevant pas du gouvernement et désignée en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, afin d'appuyer les communautés condominiales de toute la province. L'OOSC a été lancé le 1^{er} septembre 2017 et a mis à la disposition des propriétaires, des résidents, des administrateurs et des gestionnaires de condominiums de toute la province de l'Ontario un large éventail d'outils et de ressources.

La discussion avec la direction et l'analyse qui suivent fournissent de l'information supplémentaire aux intervenants et à tout lecteur des états financiers de l'OOSC pour l'année financière prenant fin le 31 mars 2018. Cette analyse devrait être lue parallèlement avec les états financiers vérifiés pour l'année se terminant le 31 mars 2018 préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organisations à but non lucratif.

Revenus

Les revenus d'exploitation de l'OOSC servent à la mise en œuvre des services, qui permettent de réaliser le mandat de l'organisation en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, lequel comprend ce qui suit :

- des renseignements faciles à utiliser pour aider les propriétaires et les résidents à comprendre leurs droits et leurs responsabilités;
- une formation obligatoire pour les administrateurs de condominiums élus ou nommés après le 1^{er} novembre 2017 pour les aider à comprendre leurs obligations de surveillance ainsi que leurs obligations légales;
- des ressources en ligne gratuites, des outils et des guides pour aider les propriétaires de condominiums et les résidents à résoudre les problèmes courants et les différends de manière rapide et collaborative;
- un service de règlement des différends en ligne, facile d'accès et rentable par l'entremise du TASC;
- des systèmes de rapports d'associations condominiales et d'avis de changement faciles à consulter pour permettre aux associations de déposer et de mettre à jour des renseignements importants;
- un registre public des condominiums, qui comporte des renseignements sur toutes les associations condominiales de l'Ontario, disponible publiquement et consultable en ligne;
- des équipes intégrées chargées de fournir de l'information et d'assurer le service à la clientèle et qui répondent aux demandes de renseignements au téléphone et par courriel.

Les revenus d'exploitation sont composés principalement des droits exigés dans le cadre des évaluations auprès des associations condominiales et des droits d'utilisation exigés par le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC). Les deux ensembles de droits sont amortis sous forme de revenus tout au long de l'année financière. Toutes les associations condominiales sont tenues de verser des droits d'évaluation annuels à l'OOSC. Les droits ont été calculés sur la base d'1 \$ par mois, par partie privative votante. Selon la *Loi de 1998 sur les condominiums*, le montant total des quotes-parts pour chaque condominium doit être ajouté aux dépenses communes. Le montant de la facture des propriétaires de condominiums sera calculé en fonction du pourcentage de leurs contributions aux dépenses communes énoncées dans la déclaration de l'association condominiale. Les droits exigés par le TASC sont perçus à chacune des étapes du processus de règlement des différends. Les droits exigés à l'étape 1 (Négociation) sont de 25 \$. Les droits exigés à l'étape 2 (Médiation) sont de 50 \$. Les droits exigés à l'étape 3 (Décision du Tribunal) sont de 125 \$. Parmi les autres revenus d'exploitation, citons les intérêts obtenus et comptabilisés à mesure qu'ils sont gagnés.

Puisque l'OOSC a été créé le 1^{er} septembre 2017, des droits d'évaluation de sept mois calculés au prorata ont été exigés aux associations condominiales pour couvrir la période du 1^{er} septembre 2017 au 31 mars 2018.

Dépenses

L'augmentation des dépenses d'exploitation totales pour l'année financière 2017-2018, soit 3 702 643 \$ comparativement à celles de l'année financière 2016-2017 est attribuable au fait que 2017-2018 fut une année complète d'exploitation. Les activités fonctionnelles ont augmenté à compter du mois d'avril 2017, à mesure que l'organisation ajoute à ses services initiaux et s'approche des services stables offerts en permanence et d'une exploitation à part entière.

Actifs nets

L'excédent des revenus sur les dépenses de 1 802 735 \$ au cours de l'année financière 2017-2018 s'explique par le fait que l'organisation n'en était qu'à sa première année et que les services n'étaient pas offerts à la pleine portée du mandat imposé par la loi de l'organisation.

L'année 2017-2018 s'est soldée par des gains nets de 1 388 691 \$, car 1 867 082 \$ ont été investis dans des immobilisations amortissables. Les actifs nets non affectés (lacune) ont été réduits à 478 391 \$ par rapport à 704 746 \$ l'année précédente.

Comme autorité administrative déléguée, l'OOSC a pour objectif principal de gérer ces actifs nets de manière à continuer de répondre aux besoins des communautés condominiales en Ontario, de même qu'à se conformer aux exigences de l'entente administrative avec le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.



CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO

FINANCIAL STATEMENTS

MARCH 31, 2018

CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO

INDEX

MARCH 31, 2018

	Page
AUDITORS' REPORT	1
FINANCIAL STATEMENTS	
Statement of Financial Position	2
Statement of Changes in Net Assets	3
Statement of Operations	4
Statement of Cash Flows	5
Notes to the Financial Statements	6 - 10



INDEPENDENT AUDITORS' REPORT

To the Members of Condominium Authority of Ontario

Report on the Financial Statements

We have audited the accompanying financial statements of Condominium Authority of Ontario, which comprise the statement of financial position as at March 31, 2018, and the statements of changes in net assets, operations and cash flows for the year then ended and notes, comprising a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Management's Responsibility for the Financial Statements

Management is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with Canadian accounting standards for not-for-profit organizations, and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatements, whether due to fraud or error.

Auditors' Responsibility

Our responsibility is to express an opinion of these financial statements based on our audit. We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we comply with ethical requirements and plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free from material misstatement.

An audit involves performing procedures to obtain evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on the auditor's judgment, including the assessment of the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, the auditor considers internal control relevant to the entity's preparation and fair presentation of the financial statements in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the entity's internal control. An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements.

We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our audit opinion.

Opinion

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of Condominium Authority of Ontario as at March 31, 2018, and its financial performance and cash flows for the year then ended, in accordance with Canadian accounting standards for not-for-profit organizations.

June 14, 2018

Sloan Partners LLP
Chartered Professional Accountants
Licensed Public Accountants

**CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO
STATEMENT OF FINANCIAL POSITION**

As at March 31	2018	2017
ASSETS		
Current		
Cash	\$ 4,716,717	\$ 2,890,261
Accounts receivable	1,076,228	59,622
Prepaid expenses and other current assets	45,606	11,013
	5,838,551	2,960,896
Intangible asset (note 3)	1,867,082	290,702
	\$ 7,705,633	\$ 3,251,598
LIABILITIES		
Current		
Accounts payable and accrued liabilities (note 4)	\$ 620,933	\$ 165,642
Deferred revenue	155,105	-
HST payable	40,904	-
	816,942	165,642
Long-term loan (note 5)	5,500,000	3,500,000
	6,316,942	3,665,642
NET ASSETS		
Invested in capital assets	1,867,082	290,702
Unrestricted net assets (deficiency)	(478,391)	(704,746)
	1,388,691	(414,044)
	\$ 7,705,633	\$ 3,251,598
Commitments (note 8)		

Approved by:

Director: _____

Director: _____

**CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO
STATEMENT OF CHANGES IN NET ASSETS**

	For the year ended March 31, 2018	From July 11, 2016 (date of incorporation) to March 31, 2017
NET ASSETS CONSIST OF:		
Invested in capital assets		
Balance, beginning of the year	\$ 290,702	\$ -
Purchase of intangible assets	1,783,834	290,702
Excess of expenses over revenues	(207,454)	-
	\$ 1,867,082	\$ 290,702
Unrestricted net assets (deficiency)		
Balance, beginning of the year	\$ (704,746)	\$ -
Purchase of intangible assets	(1,783,834)	(290,702)
Excess of revenues over expenses (expenses over revenues)	2,010,189	(414,044)
	(478,391)	(704,746)
NET ASSETS, end of the year	\$ 1,388,691	\$ (414,044)

**CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO
STATEMENT OF OPERATIONS**

	For the year ended March 31, 2018	From July 11, 2016 (date of incorporation) to March 31, 2017
REVENUE		
Fee revenue (note 6)	\$ 5,891,015	\$ -
Other income (note 7)	37,216	8,809
	5,928,231	8,809
EXPENSES		
Human resources	2,249,096	158,570
Enterprise IT Expense	356,951	77,897
HST non recoverable	335,666	29,021
Information and communication	310,559	10,813
Occupancy costs	204,801	33,169
Office and general	115,496	10,852
Condo authority tribunal & members	113,809	-
Board of Directors remuneration and expenses	97,768	40,706
Interest on long-term debt	66,285	9,870
Legal fees	53,462	45,455
Professional fees	14,149	6,500
Amortization of intangible assets	207,454	-
	4,125,496	422,853
EXCESS OF REVENUES OVER EXPENSES (EXPENSES OVER REVENUES)	\$ 1,802,735	\$ (414,044)

**CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO
STATEMENT OF CASH FLOWS**

	For the year ended March 31, 2018	From July 11, 2016 (date of incorporation) to March 31, 2017
CASH PROVIDED BY (USED IN) THE FOLLOWING ACTIVITIES:		
OPERATING		
Excess of revenues over expenses (expenses over revenues)	\$ 1,802,735	\$ (414,044)
Amortization of intangible assets	207,454	-
Changes in non-cash working capital:		
Accounts receivable	(1,016,606)	(59,622)
Prepaid expenses and other current assets	(34,593)	(11,013)
Accounts payable and accrued liabilities	455,291	165,642
Deferred revenue	155,105	-
HST payable	40,904	-
	1,610,290	(319,037)
INVESTING		
Purchase of intangible asset	(1,783,834)	(290,702)
FINANCING		
Proceeds from long-term loan	2,000,000	3,500,000
NET INCREASE IN CASH	1,826,456	2,890,261
CASH AT THE BEGINNING OF THE YEAR	2,890,261	-
CASH AT THE END OF THE YEAR	\$ 4,716,717	\$ 2,890,261

CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO
NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS
MARCH 31, 2018

PURPOSE OF THE ORGANIZATION

In December 2015, the Ontario Legislative Assembly passed new legislation entitled the Protecting Condominium Owners Act, 2015 (PCOA), which marked the first major overhaul of the province's condominium laws in over 16 years. The intent of the PCOA is to increase protections for condominium owners, improve how condominium corporations are run, ensure condominium boards are governed professionally, and establish mandatory licensing and educational requirements for condominium managers.

The Condominium Authority of Ontario (the "organization") was established as a not for profit corporation in 2016 and is assuming responsibility for the implementation of services to support its mandate, under the Condominium Act, 1998.

After designation by the Lieutenant Governor in Council through reg 181/17 in September 2017, the organization began providing education to condominium directors and the public, launched a public registry of condominium corporations in Ontario, and implemented the Condominium Authority Tribunal (CAT). The CAT offers an Online dispute resolution service, to resolve condominium related disputes quickly and efficiently.

1. SUMMARY OF SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

These financial statements have been prepared in accordance with Canadian accounting standards for not-for-profit organizations. Outlined below are those policies considered particularly significant by the Organization.

Use of Estimates

The preparation of financial statements in accordance with Canadian accounting standards for not-for-profit organizations requires management to make estimates and assumptions that affect the recognition, measurement and disclosure of amounts reported in the financial statements and accompanying notes. The reported amounts and note disclosures are determined using management's best estimates based on assumptions that reflect the most probable set of economic conditions and planned courses of action. Actual results could differ from these estimates. Significant estimates are comprised of accounts receivable and accruals for liabilities.

**CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO
NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS
MARCH 31, 2018**

1. SUMMARY OF SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES (CONTINUED)

Use of Estimates (continued)

These financial statements have, in management's opinion, been properly prepared within reasonable limits of materiality and within the framework of the accounting policies summarized below.

Revenue recognition

Annual assessment fees consist of self-reported voting units. The fees are charged each fiscal year and are recognized as revenue when the renewal application is provided. As there is no recourse for the condominium corporations, the revenue is recognized when the application is received and the amounts are known.

Amounts received for the next fiscal period are recorded as deferred revenue.

Intangible asset

The intangible asset is stated at cost less accumulated amortization. Amortization is provided at rates intended to write-off assets over their estimated productive lives as follows:

	<u>Rate</u>	<u>Method</u>
Computer Software	10 Years	straight-line

The amortization method and the estimate of the useful life of a capital asset is reviewed annually.

Financial instruments

The Organization's financial instruments consist of cash, accounts receivable and accounts payable and accrued liabilities. Financial instruments are recorded at fair value on initial recognition. The fair values of these financial instruments approximate their carrying values due to their short-term nature. It is management's opinion that the Organization is not exposed to significant interest, currency or credit risk arising from these financial instruments.

Subsequently, at each reporting date, it measures cash and investments at fair value, and accounts payable and accrued liabilities, debt and other liabilities at amortized cost. Any subsequent changes in fair value are recorded in the Statement of Operations.

**CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO
NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS
MARCH 31, 2018**

1. SUMMARY OF SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES (CONTINUED)

Financial instruments (continued)

Financial assets are assessed for impairment on an annual basis at the end of the fiscal year if there are indicators of impairment. If there is an indicator of impairment, the Organization determines if there is a significant adverse change in the present value of the expected cash flows, the amount that could be realized from selling the financial asset, or the amount the Organization expects to realize by exercising its right to any collateral. If events and circumstances reverse in a future period, an impairment loss will be reversed to the extent of the improvement not exceeding the initial impairment change.

2. CAPITAL MANAGEMENT

When managing capital, the Organization's objective is to ensure that the entity continues as a going concern as well as to maintain efficient operations for members and other stakeholders. Management adjusts the capital structure as necessary, in order to support the operational requirements of the business. Rather than establishing quantitative return on capital criteria, the Organization relies on the expertise of management to sustain future development of the operations. The Organization defines capital to include its working capital position and the unrestricted net assets.

Management reviews its capital management approach on an ongoing basis and believes that this approach, given the relative size of the Organization, is appropriate.

3. INTANGIBLE ASSET

	Cost	Accumulated Amortization	2018 Net Book Value	2017 Net Book Value
Computer software	2,074,536	207,454	\$ 1,867,082	\$ 290,702

4. ACCOUNTS PAYABLE AND ACCRUED LIABILITIES

As at March 31, 2018, there are government remittances payable outstanding of \$6,004 (2017 - \$156) included in the accounts payable and accrued liabilities balance.

**CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO
NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS
MARCH 31, 2018**

5. LONG TERM LOAN

The Organization has a non-revolving facility available from the Ministry of Government and Consumer Services to fund the start up costs of the Organization to an overall maximum of \$7,500,000.

As at March 31, 2018, \$5,500,000 (2017 - \$3,500,000) has been utilized. Until April 1, 2019, interest on the balance is reset on the first business day in January, April, July and October and is equal to the ninety-day Ontario Treasury Bill Rate plus fifty basis points compounded on the first business day in January, April, July, and October. Beginning April 1, 2019, the interest rate will be equal to the Province of Ontario's cost of funds for a ten-year amortizing bond, inclusive of fees and commissions, plus fifty basis points, compounded semi-annually.

Repayment terms will be in accordance with an amortization schedule that the Ministry of Government and Consumer Services will provide after April 1, 2019. The Organization will have ten years to repay the loan, beginning April 1, 2019.

6. FEE REVENUE

	2018	2017
Assessment fees	\$ 5,888,665	\$ -
Tribunal fees	2,350	-
	\$ 5,891,015	\$ -

7. OTHER INCOME

	2018	2017
Interest earned	\$ 37,216	\$ 7,138
Other income	-	1,671
	\$ 37,216	\$ 8,809

**CONDOMINIUM AUTHORITY OF ONTARIO
NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS
MARCH 31, 2018**

8. COMMITMENTS

The Organization is committed for its 50% share to lease its premises at 357 Bay Street, Suite 500, Toronto Ontario until May 30, 2018, and for its 70% share to lease its premises on 2 St. Clair Avenue East, Toronto Ontario until October 30, 2021. The Organization is also committed to a contract related to software development for use in the Organization. The future minimum commitments are as follows:

2019	\$ 363,553
2020	258,078
2021	258,078
2022	<u>150,546</u>
	<u>\$ 1,030,255</u>

9. COMPARATIVE FIGURES

Certain comparative figures have been reclassified to conform to the current year's method of presentation.

Annexe :

Membres du Conseil d'administration et de l'équipe de direction

Selon le règlement administratif de l'OOSC, le Conseil d'administration de l'organisation est formé de sept administrateurs : quatre administrateurs élus et trois administrateurs nommés qui sont choisis et nommés par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. En date du 31 mars 2018, le Conseil d'administration de l'OOSC comptait un poste vacant.



Tom Wright, président

Tom Wright siège actuellement à titre de président de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC). Il a été président du Groupe de travail consultatif de l'Office du secteur des condominiums.

Vice-président du conseil d'administration de l'Office de la productivité et de la récupération des ressources, M. Wright a siégé comme président de la Bereavement Authority of Ontario de 2014 à 2018; il a également présidé le conseil d'administration de l'Ontario Film Authority. En outre, M. Wright a occupé les postes de directeur général et registraire du Real Estate Council of Ontario ainsi que de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario de 1991 à 1997. Il est diplômé de la faculté de droit de l'Université Queen's et a été reçu au Barreau de l'Ontario en 1975.



Frank D'Onofrio, vice-président

Frank D'Onofrio, vice-président de l'OOSC, est chargé d'assister le conseil dans l'accomplissement de ses fonctions. Il offre un soutien complet au conseil de l'Office.

M. D'Onofrio est actuellement fonctionnaire éminent en résidence au département de politique et d'administration publique de l'Université Ryerson. Il est également membre de groupes consultatifs externes au Collège Seneca et à Service Canada. Il a œuvré dans la fonction publique de l'Ontario pendant plus de 30 ans, durant lesquels il a occupé différents postes de haute direction au ministère des Transports et à Service Ontario. En 2012, il a été nommé sous-ministre et chef de la direction de Service Ontario, jusqu'à sa retraite en 2014.

En plus de sa grande expérience, il possède également un baccalauréat ès arts en géographie et en économie de l'Université de Toronto.



Armand Conant, trésorier et secrétaire

En tant que trésorier et secrétaire de l'OOSC, Armand Conant s'occupe des finances et de la comptabilité de l'association et gère les dossiers du conseil d'administration.

Il dirige le service de droit de la copropriété de Shibley Righton LLP, un cabinet d'avocats à service complet, et pratique le droit de la copropriété depuis plus de 25 ans. Il enseigne également le droit de la copropriété et est l'auteur de nombreux articles portant sur des sujets connexes. M. Conant a agi à titre de président de l'Institut canadien des condominiums (Toronto), et a siégé au conseil d'administration de plusieurs autres sociétés à but non lucratif. Il a fait partie du groupe d'experts chargé de l'examen de la *Loi de 1998 sur les condominiums* et a été membre du groupe de travail consultatif sur l'Office du secteur des condominiums.

M. Conant détient un baccalauréat en génie du Collège militaire royal du Canada et a obtenu sa maîtrise en droit à Paris-Sorbonne, en France.



Genevieve Chornenki, administratrice

Genevieve Chornenki est, depuis 1989, médiatrice, arbitre et conseillère en règlement des différends. L'OOSC s'appuie sur sa grande expérience pour agir dans l'intérêt de la communauté condominiale ontarienne.

En plus d'être membre du conseil d'administration, elle siège au comité national d'appel et de vérification de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada, ainsi qu'au comité d'accréditation des médiateurs agréés de l'Institut d'arbitrage et de médiation de l'Ontario. Elle a été présidente fondatrice de la Section des mécanismes extrajudiciaires de règlement des conflits (MRC) de l'Association du Barreau de l'Ontario et a été membre du groupe de travail consultatif sur l'Office du secteur des condominiums.

Mme Chornenki détient une maîtrise en droit avec spécialisation en MRC et a reçu en 1999 le prix d'excellence décerné par l'Association du Barreau en Ontario en règlement extrajudiciaire des différends.



Lisa Vescio, administratrice

En 36 années de carrière au sein de la fonction publique ontarienne, Lisa Vescio a occupé une grande variété de postes de direction dans divers ministères, dont ceux du Transport, de la Sécurité communautaire et des services correctionnels, des Finances, et des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

En tant que directrice et leader chevronnée, M^{me} Vescio a toujours su mettre en œuvre avec brio des initiatives complexes et de grande envergure, notamment en faisant appel à des intervenants multiples, en ayant des priorités élevées pour assurer un changement de culture ou encore pour gérer des questions opérationnelles ou réglementaires.

M^{me} Vescio détient un diplôme de l'Université de Toronto avec une majeure en sciences politiques, ainsi qu'un certificat de maîtrise en gestion de projet de la Schulich School of Business de l'Université York et une désignation de professionnel en gestion de projet (PMP).



Patricia Volker, administratrice

Patricia Volker, CPA, CA, CMA, IAS.A met sa vaste expérience au service d'entités des secteurs public et privé, tout en offrant une expertise dans les domaines du conseil, de la comptabilité publique, des services bancaires et de la réglementation. Trish siège au Conseil d'administration d'Ornge, où elle est présidente du Comité des finances et de la vérification et membre du Comité de mise en candidature et de gouvernance. Elle est également présidente du Comité de vérification de Labrador Iron Ore Royalty Corporation, une société inscrite à la bourse TSX, et elle a récemment été nommée au Conseil d'administration de Burlington Hydro Electric Inc. Trish est présidente de son association condominiale à Burlington, en Ontario, et elle est présidente de la Burlington Downtown Condominium Association.

Trish est titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'Université de Toronto, et elle détient le titre IAS.A de l'Institut des administrateurs agréés.



Robin Dafoe, directrice générale et registraire

À titre de directrice générale et registraire de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC), Robin Dafoe dirige l'organisation en conformité avec sa vision stratégique, soit celle de devenir une autorité en matière de diffusion d'information sur les condominiums, tout en desservant de manière efficace les communautés condominiales en pleine croissance de l'Ontario.

Mme Dafoe a travaillé pendant plusieurs années dans la fonction publique, ayant occupé divers postes au sein de ministères et organismes du gouvernement. Par le passé, elle a fourni un leadership stratégique afin d'assurer le lancement réussi de l'OOSC et l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums à titre de directrice générale et registraire pour les deux autorités. Avant cela, Robin a occupé plusieurs postes de haute direction notamment : directrice de politique d'entreprise et des relations de tribunaux au ministère du Procureur général, où elle a travaillé avec des directeurs de justice administrative dans trois groupements de tribunaux afin de réaliser les objectifs de modernisation; mis en œuvre à l'Ordre des métiers de l'Ontario, un nouvel organisme de réglementation consacré à l'apprentissage et aux attestations professionnelles en Ontario. Mme Dafoe a également été administratrice en chef et directrice des affaires publiques à l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation; secrétaire générale du premier PDG et conseil d'administration d'Aide juridique Ontario et administratrice en chef à la Fiducie du patrimoine ontarien.

Robin Dafoe détient une maîtrise en droit de l'Osgoode Hall Law School, une maîtrise en administration des affaires de la Schulich School of Business, ainsi qu'un baccalauréat ès arts en droit et en psychologie de l'Université Carleton.



Peter Chu, directeur des TI et de la prestation des services

En sa qualité de directeur de la TI et de la prestation de services, Peter Chu trace la feuille de route informatique stratégique de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) et il renforce l'infrastructure et les services en ligne de l'Office.

M. Chu a acquis une ample expérience et une multitude de connaissances en application de solutions novatrices et créatives permettant de mettre en œuvre la stratégie et la planification informatiques aux besoins de l'OOSC. Il compte plus de 15 ans d'expérience en lancement et en conception à long terme de la Stratégie de prestation électronique des services, en vue de trouver des solutions technologiques pour la Direction de la gestion des relations avec la clientèle.

En plus de ses titres techniques, M. Chu détient une maîtrise en administration des affaires de l'Université Western Ontario, un baccalauréat en études administratives de l'Université York et un diplôme de technologie en gestion des systèmes et activités informatiques du British Columbia Institute of Technology.



Emilee Escobar, gestionnaire, bureau de la PDG et de la gouvernance du Conseil d'administration

Emilee est la gestionnaire du bureau de la directrice générale et de la gouvernance du conseil d'administration où elle est chargée de fournir un soutien stratégique et opérationnel à l'organisation. Avant de se joindre à l'OOSC, elle a travaillé dans le secteur gouvernemental et dans le secteur des services financiers. Plus récemment, Emilee a tenu un rôle similaire en gérant le bureau du DG d'une association industrielle nationale. Elle possède une solide expérience en relations publiques et en planification d'entreprise.

Emilee est titulaire d'un baccalauréat ès arts spécialisé de l'Université de Toronto.



Keegan Ferreira, directeur, Fonctionnement du Tribunal et registraire adjoint.

Keegan est directeur, Fonctionnement du Tribunal et registraire adjoint de l'OOSC et il est chargé de diriger le fonctionnement et les services de l'OOSC, y compris le processus en ligne de règlement des différends du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.

Avant de se joindre à l'OOSC, il a passé près de dix années dans le secteur de la justice administrative de l'Ontario, occupant différents postes à la Commission de la location immobilière ainsi qu'au Tribunal d'appel en matière de licences. Récemment, M. Ferreira a agi à titre de conseiller principal des programmes au sein de la Division des relations avec les organismes et les tribunaux du ministère du Procureur général, où il a appuyé et supervisé les regroupements de tribunaux d'arbitrage du ministère.

Keegan Ferreira détient un baccalauréat ès arts de l'Université de Toronto.



Rana Khurram Manzoor, contrôleur financier/directeur des Finances

En tant que contrôleur financier de l'OOSC, Rana est responsable de la gestion des activités financières de l'OOSC.

Comptant plus de 10 ans d'expérience dans le domaine de rapports financiers et de la gestion financière, il a acquis une expérience diversifiée au sein de différentes entreprises multinationales privées et de coopérations publiques aux quatre coins du monde. Il possède également une large connaissance professionnelle des secteurs manufacturiers, du service et du commerce.

M. Manzoor est comptable agréé au Canada et au Royaume-Uni et comptable en management accrédité aux É.-U. Il détient en outre un baccalauréat ès sciences en comptabilité appliquée de l'Université Oxford Brooks, au Royaume-Uni.

Corinne Moehring, directrice, Politiques et relations gouvernementales et registraire adjointe

À titre de directrice, Politiques et relations gouvernementales et registraire adjointe de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC), Corinne Moehring est responsable de la gestion des services et des dispositions en vertu de la *Loi sur les condominiums*, ainsi que de la gestion des dispositions relatives aux politiques et à la responsabilité de l'OOSC conformément à l'entente administrative.

Corinne a occupé plusieurs fonctions au ministère du Procureur général (MPG), notamment chef d'équipe au sein de la Division des politiques et des tribunaux décisionnels, et met à profit une vaste expérience dans les secteurs de la gestion de projets, de l'élaboration de politiques, des relations avec les intervenants et des cadres de responsabilisation.

Parmi ses réalisations, nous pouvons mentionner la gestion de la planification et de la mise en place des services d'information et de médiation familiale dans les tribunaux de la famille en Ontario, et la conception et la mise en œuvre de l'initiative de transformation du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) en 2008. Elle a également travaillé à l'élaboration des cadres de responsabilisation entre le MPG et ses 18 tribunaux, ainsi qu'à des initiatives visant la modernisation de la justice administrative, y compris l'établissement de trois groupements de tribunaux ontariens. Récemment, elle a dirigé la liaison et la coordination des politiques avec la plupart des ministères provinciaux dans le cadre de l'élaboration de dispositions législatives touchant les tribunaux sur une vaste gamme de priorités du gouvernement de l'Ontario, notamment la Stratégie à long terme de logement abordable, la protection de l'enfance, les mesures de soutien pour les personnes handicapées, l'amélioration de la protection des consommateurs et la réforme du système d'appel des décisions d'aménagement du territoire.
