

# Office ontarien du secteur des condominiums

## Rapport annuel 2018-2019

*Donner les moyens d'agir aux communautés condominiales de l'Ontario*



Office ontarien  
du secteur des  
condominiums

[www.condoauthorityontario.ca](http://www.condoauthorityontario.ca)

# Table des matières

<b>L'OOSC en chiffres : faits saillants</b> .....	<b>1</b>
<b>Tracer la voie à suivre – Mot du président</b> .....	<b>2</b>
<b>Donner les moyens d'agir aux communautés condominiales – Mot de la directrice générale et registratrice</b> .....	<b>3</b>
<b>Pionnier du règlement des différends en ligne – Mot du président du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums</b> .....	<b>4</b>
<b>Au sujet de l'Office ontarien du secteur des condominiums</b> .....	<b>5</b>
<b>Gouvernance et responsabilisation</b> .....	<b>6</b>
Membres du conseil d'administration .....	6
Structure organisationnelle de l'OOSC .....	7
Équipe de direction .....	7
<b>Cadre stratégique</b> .....	<b>8</b>
Vision .....	8
Valeurs.....	8
Mission .....	8
Objectifs stratégiques .....	8
Mandat .....	8
<b>Bilan de l'année</b> .....	<b>9</b>
<b>Services d'information numériques de l'OOSC</b> .....	<b>10</b>
Services d'information.....	10
Formation des administrateurs.....	10
Ressources 2018-2019 pour les utilisateurs .....	11
Rapports d'associations condominiales et registre public de l'OOSC .....	12
Mécanismes de rétroaction .....	13
Processus de traitement des plaintes de l'OOSC.....	13
Étapes guidées et ressources d'auto-assistance pour des problèmes communs .....	14
<b>Système de règlement des différends en ligne du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums</b> .....	<b>16</b>
Étapes guidées : aide pour désamorcer les différends / TASC : règlement des différends en ligne.....	17
<b>Arbitrage du TASC : établissement des bases</b> .....	<b>18</b>
Nouveaux membres du TASC.....	18
Membres du TASC : règles de procédure.....	18
Membres du TASC : cadre éthique.....	18
Décisions prises par le TASC en 2018-2019.....	19
Normes de service du TASC .....	19
<b>Partenariats et dialogue avec la communauté</b> .....	<b>20</b>
Événements du secteur des condominiums .....	20
Processus consultatif.....	20
Projet « Autonomisation des acteurs judiciaires par la cyberjustice » (AJC).....	20
Communauté de pratique sur le règlement des différends en ligne .....	21
Responsabilité sociale d'entreprise .....	21
Engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion.....	21
<b>Quelles perspectives?</b> .....	<b>23</b>
<b>Rapport de gestion</b> .....	<b>24</b>
<b>États financiers vérifiés</b> .....	<b>26</b>

# L'OOSC en chiffres : Faits saillants

Exercice financier : 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019



# 11 557

Associations condominiales  
en Ontario\*

\*À la date du 31 mars 2019



# 2 761 549

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



# 12 952

Administrateurs formés



# 45 057

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



# 5 318

Rappels de courtoisie  
aux administrateurs de condominiums  
concernant leur formation



# 107

Requêtes déposées  
auprès du TASC



# 19

Décisions du  
Tribunal



# 71 914

Pages vues  
des étapes guidées pour des  
problèmes communs et de l'aide  
pour désamorcer les différends



# 66 021

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

## Tracer la voie à suivre

### Mot du président

Je suis heureux d'avoir ici l'occasion d'évoquer les progrès considérables qui ont été accomplis par l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) au cours de sa deuxième année d'activité. Les Ontariens étant de plus en plus nombreux à choisir de vivre dans les communautés condominiales, le nombre de condominiums continue d'augmenter. C'est la raison pour laquelle un organisme tel que l'OOSC est plus important que jamais pour la province et pour les Ontariens qui souhaitent vivre dans des communautés condominiales de façon harmonieuse.

L'année financière 2018-2019 a été une autre année importante pour l'OOSC, alors que nous avons travaillé sans relâche pour poser les jalons afin d'assurer à notre organisme une réussite durable. Le conseil d'administration s'est consacré essentiellement à établir l'orientation stratégique de l'OOSC pour les trois à cinq prochaines années, notamment en élaborant son premier plan stratégique qui expose la vision, la mission, les valeurs et les objectifs stratégiques de l'OOSC destinés à orienter le travail effectué par l'organisme.

À la suite de la dernière nomination faite par le ministre l'année dernière, notre conseil d'administration axé sur les compétences a pu avoir la satisfaction d'atteindre son plein effectif de sept membres. Chaque membre a apporté ses propres compétences et un engagement ferme pour assurer une gouvernance efficace de l'organisme. La structure organisationnelle continue d'évoluer, à mesure que l'OOSC élargit son champ d'activité, qu'il s'agisse d'élaborer les premiers systèmes technologiques, d'aller à la rencontre des communautés condominiales, de renforcer les partenariats du secteur des condominiums ou de donner suite à la rétroaction afin de mieux répondre aux besoins des communautés condominiales de toute la province.

En octobre 2018, la loi a légalisé l'usage du cannabis à des fins récréatives dans les résidences privées. Nous avons créé un aperçu de la légalisation du cannabis en Ontario et des options offertes aux associations condominiales en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* pour gérer son utilisation et sa production. La question du cannabis a également été ajoutée aux étapes guidées de l'OOSC pour régler des problèmes communs et désamorcer les différends liés à la vie en condominium, afin d'aider les propriétaires et les résidents à résoudre les problèmes relatifs au cannabis avant qu'ils ne dégèrent en différends.

L'OOSC privilégie une orientation stratégique s'axant sur un modèle de prestation de services numériques afin que ses prestations continuent d'être rentables et accessibles dans chaque région. La rétroaction recueillie au cours de l'année écoulée confirme qu'il s'agit de la bonne direction à suivre et que les ressources en ligne de l'OOSC contribuent à sensibiliser davantage les personnes aux cadres juridiques et politiques qui donnent des directives pour régir et gérer les associations condominiales et fournissent des informations sur les divers droits, responsabilités et obligations des résidents, des propriétaires, des gestionnaires et des administrateurs de condominiums.

Les réalisations accomplies cette année ont été rendues possibles grâce à la culture de collaboration mise en place au sein de l'OOSC et avec le secteur des condominiums. En examinant les résultats de cette année, nous voyons clairement la direction à suivre. L'OOSC continuera de travailler intensément pour remplir son mandat destiné à protéger et à informer les communautés condominiales dans tout l'Ontario.

**Tom Wright**

**Président du conseil d'administration**

**Office ontarien du secteur des condominiums**

31 juillet 2019

## **Donner les moyens d’agir aux communautés condominiales**

### **Mot de la directrice générale et registratrice**

Cette année, en voyageant dans tout l’Ontario et en parlant directement avec les membres des communautés condominiales dans les diverses régions de la province, j’ai pu avoir une meilleure appréciation de leurs besoins. La participation à des événements du secteur des condominiums a été une excellente occasion d’entendre ce qu’avaient à dire les propriétaires, les administrateurs et les gestionnaires de condominiums, ainsi que les associations partenaires et les autres professionnels du secteur au sujet des priorités sur lesquelles nous devons nous concentrer à la suite du lancement de nos services en 2017.

Je suis bien consciente du mandat de l’OOSC qui vise à améliorer la protection des consommateurs, à informer les communautés condominiales partout en Ontario et à leur donner les moyens d’agir. À cette fin, nous avons continué en 2018-2019 de tout mettre en œuvre pour aider toutes les personnes qui habitent et qui travaillent dans les communautés condominiales à mieux comprendre les caractéristiques de ce type de propriété.

L’équipe de l’OOSC a accompli un travail considérable pour perfectionner son écosystème de services numériques en vue de fournir des renseignements axés sur l’utilisateur qui soient accessibles et aisément compréhensibles, au sujet du cadre juridique qui régit les communautés condominiales. Nous avons été à l’écoute des utilisateurs et avons amélioré nos services d’information par téléphone et par courrier électronique en mettant en place un service interne entièrement intégré.

Parmi les autres priorités sur lesquelles l’organisme a travaillé cette année, mentionnons la rationalisation du système de dépôt des rapports d’associations condominiales, l’élargissement de la portée de notre système de règlement des différends en ligne afin de pouvoir traiter un plus grand nombre de domaines de compétence et des différends mettant en cause des parties multiples, et le renforcement de notre capacité organisationnelle. Nous avons mis en place le plan stratégique, le plan d’activités, le cadre de gestion du risque et le système de gestion du rendement de l’OOSC, jetant ainsi les bases d’un service d’excellence.

En août 2018, l’OOSC a été le fier lauréat du premier prix pour la gestion innovatrice décerné par l’Institut d’administration publique du Canada pour récompenser sa gamme de services numériques en ligne. Ce prix prestigieux et tout ce que nous avons accompli n’auraient pas été possibles sans un travail d’équipe.

Le cadre réglementaire établi par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a ouvert la voie à l’approche numérique de la prestation de services de l’OOSC. Dans le cadre de l’orientation stratégique, le conseil d’administration a élaboré une feuille de route pour les trois prochaines années et l’équipe hautement compétente de l’OOSC se charge d’exploiter le potentiel de la technologie pour atteindre nos objectifs en matière de service axé sur le client, entièrement accessible et rentable.

L’OOSC apprécie également les partenariats et les contributions remarquables des différents organismes et professionnels qui collaborent avec nous et qui appuient les communautés condominiales sur le terrain afin de les aider à utiliser nos services et à respecter leurs exigences juridiques en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*.

Nous nous réjouissons à la perspective de poursuivre notre coopération afin de bâtir des communautés condominiales harmonieuses en Ontario.

**Robin Dafoe**  
**Directrice générale et registratrice**  
**Office ontarien du secteur des condominiums**

31 juillet 2019

## **Pionnier du règlement des différends en ligne**

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

Ce message constitue une occasion privilégiée de se pencher sur les activités et les avancées du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC). Je suis fier du travail et des réalisations qui ont été accomplis par le tribunal. Le TASC est une plateforme innovante axée sur l'utilisateur qui vise à promouvoir un règlement des différends rapide et efficace. Nous sommes des chefs de file dans la prestation de ce genre de services en ligne. Le tribunal s'emploie à comprendre les besoins des communautés condominiales de l'Ontario et à y répondre, en mettant à leur disposition un moyen équitable, souple et efficace pour régler les différends. J'ai aussi le privilège de travailler avec une équipe dévouée composée de membres du tribunal et du personnel, dont l'engagement à fournir des services innovants et équitables est déterminant pour assurer la réussite du tribunal.

L'an dernier, le mot du président se terminait en disant que nous étions impatients de poursuivre nos efforts pour améliorer davantage les capacités du TASC au cours de l'année à venir et pour aider les communautés condominiales à régler leurs différends. Ces mots étaient une bonne introduction aux activités prioritaires pour le TASC en 2018-2019. En effet, en 2018-2019, le TASC avait pour objectif de mettre au point des méthodes pour régler les différends, tout en poursuivant le développement du tribunal. Si le tribunal a commencé à recevoir des requêtes en 2017, nous avons commencé à régler des différends et à rendre des décisions en 2018-2019. Le processus innovant du tribunal en ligne comprend trois étapes : négociation, médiation et décision du Tribunal. Les premiers accords de règlement ont été rédigés par les utilisateurs à l'étape 1 – Négociation. En fait, un différend a été réglé en moins de 10 minutes. Nous avons réglé des différends à l'étape 2 – Médiation par le biais d'ordonnances sur consentement et d'accords de règlement. Nous avons rendu nos premières décisions à l'étape 3 – Décision du Tribunal. Nous avons vu comment les décisions prises rapidement favorisaient les accords de règlement et aidaient les communautés condominiales de l'Ontario à faire face aux différends liés aux dossiers des associations. Nous avons ainsi franchi des étapes importantes dans la mise en œuvre de notre tribunal novateur.

Au cours de l'année, nous avons vu se confirmer les avantages prévus de la plateforme RDL-TASC (règlement des différends en ligne). Ainsi, l'un des avantages apportés par la plateforme est l'étendue géographique représentée par les utilisateurs : nous avons reçu des requêtes de Windsor à Ottawa en passant par le lac Elliot, et les requêtes provenaient aussi bien d'associations condominiales de grande taille et urbaines que d'associations plus petites et autogérées.

La plupart des requérants se représentaient eux-mêmes et sont parvenus à gérer efficacement leurs différends. Nous avons remarqué que la plateforme RDL-TASC était davantage utilisée l'après-midi, en soirée et en fin de semaine. Les utilisateurs ont évoqué la disponibilité des membres du tribunal qui faisaient preuve de souplesse et qui répondaient aux besoins propres à chaque utilisateur. Dans un cas, un requérant a pu participer à l'affaire le concernant pendant qu'il était en vacances en Afrique. Nous continuons de suivre avec attention la façon dont le système RDL-TASC est utilisé afin de pouvoir constamment améliorer notre processus.

Le TASC poursuit son travail de pionnier en règlement des différends en ligne. Nous sommes déterminés à continuellement améliorer l'expérience des utilisateurs, en observant leurs pratiques et en en tirant des enseignements. Tout en gérant sa charge professionnelle, le TASC a le projet ambitieux de se tenir prêt pour tout accroissement des domaines de compétence du tribunal.

**Ian Darling**  
**Président**  
**Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums**

31 juillet 2019

# Au sujet de l'Office ontarien du secteur des condominiums

L'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) a été lancé le 1<sup>er</sup> septembre 2017 et fonctionne en vertu d'un accord administratif conclu avec le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Nous mettons à la disposition des communautés condominiales de tout l'Ontario des ressources et des services essentiels, afin de protéger les consommateurs de manière équitable, rentable et efficiente, en vue de donner les moyens d'agir aux propriétaires, aux administrateurs, aux gestionnaires, aux résidents et aux acquéreurs de condominiums, ainsi qu'aux professionnels du secteur et au public.

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* pour faire appliquer certaines parties de la loi et pour fournir des services et des ressources à l'appui du secteur des condominiums de la province.

L'OOSC met à la disposition des propriétaires, des administrateurs, des gestionnaires, des résidents et des acquéreurs de condominiums ainsi que des professionnels du secteur et du public une gamme de services numériques, notamment :

- des renseignements faciles à utiliser pour aider chacun à comprendre ses droits et ses responsabilités en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (« la Loi »);
- des ressources et des outils gratuits en ligne, dont les *Étapes guidées pour des problèmes communs*, destinés à aider les propriétaires et les résidents de condominiums à résoudre les problèmes et les différends courants de façon rapide et collaborative;
- un service de règlement des différends en ligne accessible, rentable et facile à utiliser, par l'entremise du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC);
- une formation obligatoire pour les administrateurs de condominiums nommés, élus ou réélus à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2017 pour les aider à comprendre leurs obligations de surveillance et leurs obligations légales;
- un système de dépôt des rapports d'associations condominiales et des avis de changement facile à utiliser pour permettre aux associations de transmettre et de mettre à jour des renseignements clés;
- un registre public consultable qui contient des renseignements importants fournis par chaque association condominiale de l'Ontario;
- une équipe des services d'information intégrés qui répond aux demandes de renseignements par téléphone et par courriel pour aider les utilisateurs à mieux comprendre le cadre juridique et le cadre de gouvernance régissant les communautés condominiales.

# Gouvernance et responsabilisation

L'OOSC est régi par un conseil d'administration indépendant composé de quatre administrateurs élus et de trois administrateurs nommés par le ministre. Le conseil d'administration donne une orientation stratégique aux activités et au fonctionnement de l'OOSC afin qu'il puisse s'acquitter de ses obligations légales et réglementaires. Le conseil d'administration est responsable du rendement de l'OOSC devant le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs par l'intermédiaire du président du conseil.

L'OOSC a mis en place un modèle de gouvernance du conseil axé sur les compétences. Les postes des administrateurs élus sont pourvus par le biais d'un processus du comité de mise en candidature qui évalue les candidatures et recommande des candidats en fonction de leurs compétences et de leur expérience, selon des critères de compétences établis à l'annexe D de l'[accord administratif](#). Conformément au règlement administratif en vigueur de l'OOSC, les mandats des administrateurs élus, de un, deux à trois ans, seront échelonnés afin d'assurer la continuité des activités.

Les nominations ministérielles s'effectuent selon un processus mené par le [Secrétariat des nominations publiques](#) du gouvernement de l'Ontario. Les personnes actuellement en poste ont été nommées par le ministre en 2018, avec un mandat d'une durée de trois ans.

En 2018-2019, le conseil d'administration de l'OOSC comprenait des membres possédant une vaste expérience dans le secteur des condominiums et l'appareil gouvernemental, ainsi que dans les domaines du droit, du règlement des différends, de la comptabilité et de la vérification, de la protection de la vie privée et du service numérique, de même qu'un ancien directeur général et registrateur d'une autorité administrative désignée.

Le conseil d'administration de l'OOSC se conforme à un [Code de conduite \(annexe E de l'accord administratif\)](#). Ce Code régit les actions du conseil d'administration de l'OOSC et établit les lignes directrices permettant d'éviter et de divulguer les conflits d'intérêts ainsi que d'assurer la confidentialité de l'information.

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

Cette année, l'OOSC et l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) ont conclu un PE qui précise la manière dont les deux organismes collaboreront afin d'accomplir leurs mandats respectifs visant à assurer la protection des consommateurs et de fournir un cadre permettant d'assurer la coordination des activités communes.

Le conseil a commencé à mettre en place la structure de ses comités, en créant le comité permanent de vérification et de gestion des risques, le comité de mise en candidature pour 2019-2020 et le groupe de travail sur le processus consultatif.

---

## Membres du conseil d'administration \*

### Élus

Tom Wright, président

Frank D'Onofrio, vice-président

Armand Conant, trésorier et secrétaire

Genevieve Chornenki, administratrice

### Nommés

Lisa Vescio, administratrice

Patricia Volker, administratrice

Heather Zordel, administratrice

---

\*Biographies disponibles [ici](#)



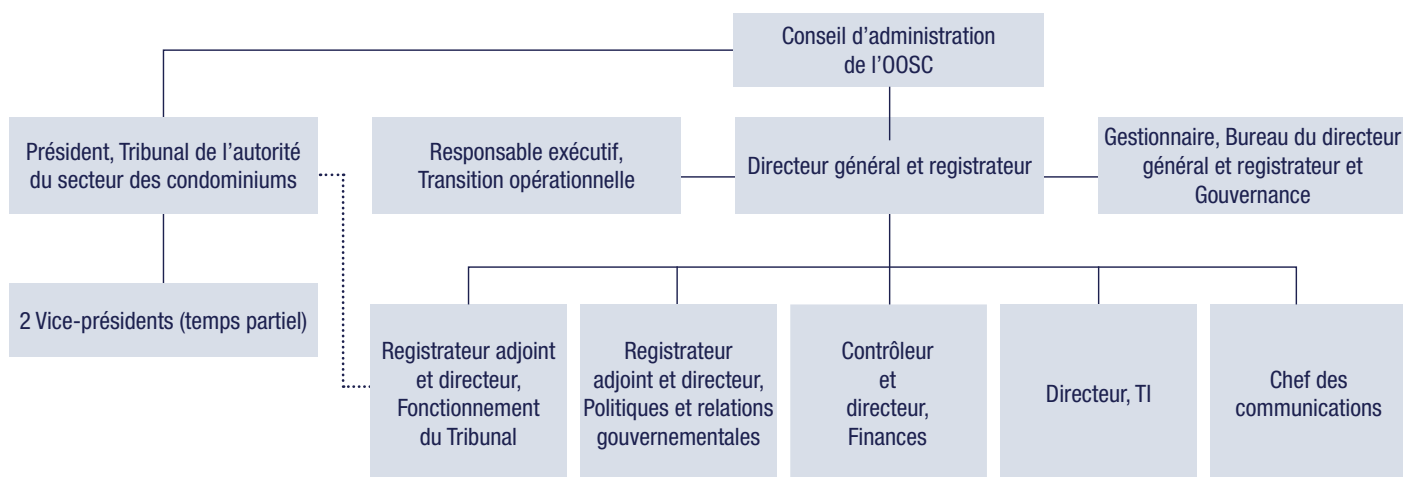
## Structure organisationnelle de l'OOSC

Nommé par le conseil d'administration, le directeur général et registrateur (présentement directrice générale et registratrice) dirige une équipe de gestion 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.

La structure organisationnelle de l'OOSC continue d'évoluer à mesure que l'organisme passe de la phase de lancement avec la mise en place de ses premiers services à une structure de dotation contribuant à renforcer ses services axés sur le client et permettant de répondre à un nombre croissant de demandes et aux besoins en constante évolution des communautés condominiales. La culture de l'organisme est fondée sur des valeurs d'équipe telles que le leadership, le travail d'équipe, la diversité, la collaboration et la confiance, qui ont orienté le personnel de l'OOSC depuis le début.

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, en fonction des commentaires reçus tout au long de l'année, la directrice générale et registratrice et l'équipe de gestion ont travaillé ensemble pour améliorer les services offerts aux communautés condominiales en Ontario. L'équipe a axé ses efforts sur l'atteinte des principaux objectifs stratégiques de l'organisme, à savoir : améliorer la protection des consommateurs dans les communautés condominiales grâce à un meilleur accès à l'information et à une gouvernance efficace de la part des conseils d'administration de condominiums; soutenir la vie en condominium par la résolution rapide et rentable des problèmes et des différends; et mieux faire connaître et comprendre les services fournis par l'OOSC en soulignant l'excellence organisationnelle.

Pour assurer la gestion des coûts, certains postes et certaines dépenses administratives sont partagés avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums. À la date du 31 mars 2019, l'OOSC comprenait 38 membres du personnel, selon la structure organisationnelle suivante :



Structure de gestion et membres de l'équipe au 31 mars 2019

### Équipe de direction

Robin Dafoe, directrice générale et registratrice

Abena Buahene, responsable exécutif, Transition opérationnelle

Peter Chu, directeur, Technologies de l'information

Eusis Dougan-McKenzie, chef des communications

Emilee Escobar, gestionnaire, Bureau du directeur général et registrateur et Gouvernance

Keegan Ferreira, registraire adjoint et directeur, Fonctionnement du Tribunal

Rana Khurram Manzoor, contrôleur et directeur, Finances

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

...

Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

Ian Darling, président

# Cadre stratégique

Cette année, le conseil d'administration de l'OOSC a élaboré le premier plan stratégique de l'organisme afin de s'assurer que celui-ci fournisse des services axés sur le client et réponde aux besoins des communautés condominiales.

Pour veiller à ce que le plan stratégique repose sur des informations pertinentes pour les communautés condominiales, l'OOSC a invité des membres des communautés à participer à des groupes de discussion visant à recueillir la rétroaction des propriétaires, des administrateurs et des gestionnaires de condominiums ainsi que des professionnels du secteur de toute la province qui ont eu recours aux services de l'OOSC. En plus de ces informations, une analyse contextuelle des nouveaux problèmes apparaissant dans le secteur des condominiums a nourri une séance de planification stratégique avec le conseil et l'équipe de gestion de l'OOSC en décembre 2018. Cette séance fut l'occasion d'examiner ensemble ce qui fonctionnait bien, les difficultés rencontrées par l'OOSC et la rétroaction recueillie, ainsi que d'élaborer un plan stratégique traitant de toutes ces questions.

Les éléments du plan stratégique suivants (vision, valeurs, mission et objectifs stratégiques) ont été définis de manière à préciser l'orientation de l'organisme pour les cinq prochaines années :

## Vision

Créer des communautés condominiales harmonieuses dans tout l'Ontario.

## Valeurs

<b>Innovation</b> L'OOSC travaille de manière créative avec les communautés condominiales de l'Ontario en étant ouvert aux nouvelles idées et aux nouvelles façons de faire.	<b>Responsabilisation</b> L'OOSC a la responsabilité d'exécuter son mandat et de fournir des services de qualité supérieure aux communautés condominiales de l'Ontario.	<b>Approche axée sur le client</b> 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.
<b>Optimisation des ressources</b> L'OOSC veille à utiliser ses fonds de manière judicieuse et efficace.	<b>Intégrité</b> L'OOSC effectue son travail de manière respectueuse et honnête, en étant digne de confiance.	<b>Équité</b> L'OOSC fournit ses services de manière impartiale et équitable.

## Mission

Donner les moyens d'agir aux communautés condominiales de l'Ontario grâce à des informations, des formations et des moyens pour régler les différends.

## Objectifs stratégiques

Les quatre objectifs stratégiques qui orienteront le modèle de prestation de services numériques de l'OOSC au cours des trois prochaines années sont ainsi définis :

- Améliorer les renseignements et les services destinés au public
- Améliorer et intégrer les moyens de résolution des problèmes et des différends
- Viser l'excellence en matière de service à la clientèle
- Viser l'excellence organisationnelle

## 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.

# Bilan de l'année

Au cours de sa première année complète de fonctionnement, 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 le cadre de son engagement à être axé sur le client, accessible, efficace et économique, l'OOSC assure sa prestation de services par l'entremise d'un écosystème en ligne. L'OOSC a le plaisir de souligner un certain nombre de réalisations importantes qui ont été accomplies au cours de l'exercice financier 2018-2019. Ainsi, au cours de cette période, l'OOSC :

- a assuré une gestion économique des ressources financières qui a permis à l'organisme de mettre en place pour 2019-2020 une réduction temporaire du montant des droits annuels exigés des associations condominiales, dans l'attente de la mise en œuvre de la gamme complète des services de l'OOSC. Cette réduction était essentiellement liée à la compétence limitée du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC) qui ne peut pour le moment recevoir que des requêtes concernant les différends liés aux dossiers;
- a reçu en 2018 le premier prix pour la gestion innovatrice décerné par l'Institut d'administration publique du Canada. Ce prix, parrainé par IBM, vise à récompenser des approches en matière de prestation de services essentiels qui soient pertinentes, rentables, efficaces et novatrices;
- a répondu à la demande croissante des informations et des services de l'OOSC. Ainsi, un total de 2 761 549 pages du site Web de l'OOSC ont été consultées et l'équipe des services d'information de l'OOSC a eu 45 057 interactions avec les membres des communautés condominiales de l'Ontario par téléphone ou par courriel;
- a su réagir aux nouveaux problèmes survenant dans les communautés condominiales, tels que la légalisation du cannabis et les systèmes de recharge des véhicules électriques;
- a aidé les résidents de condominiums à régler rapidement leurs problèmes afin qu'ils puissent profiter pleinement de leur lieu de vie, en mettant à leur disposition les étapes guidées pour des problèmes communs, une source d'information qui a été bien appréciée par les Ontariens en 2018-2019 : un total de 71 914 pages ont été consultées sur l'ensemble des 12 problèmes communs. Lorsque les communautés condominiales n'arrivent pas à régler leurs problèmes de façon collaborative, l'OOSC leur indique quelles mesures elles peuvent prendre par la suite, comme déposer une requête auprès du TASC;
- a reçu 107 requêtes relatives aux dossiers qui ont été déposées auprès du TASC en vue de régler les différends, et le tribunal a rendu sa première série de décisions. Le TASC a rendu 19 décisions exécutoires se rapportant aux dossiers, lesquelles ont déjà eu une incidence favorable en aidant d'autres communautés condominiales à comprendre les problèmes en question. L'OOSC a conscience que ce service peut grandement aider à régler d'autres types de différends et se prépare donc à accroître les domaines de compétence du tribunal.

## Lauréat 2018 du premier prix pour la gestion innovatrice IAPC / IBM

### Mesurer notre rendement

En 2018-2019, le conseil d'administration de l'OOSC a élaboré le premier plan stratégique de l'organisme en établissant des buts spécifiques pour la période 2019-2022. L'équipe de gestion s'est ensuite chargée d'élaborer un plan d'activités en y intégrant des objectifs précis de mesure du rendement. À l'avenir, les résultats de rendement obtenus en 2019-2020 serviront de mesure de référence pour le rendement et l'OOSC commencera alors à rendre compte de son rendement par rapport aux cibles établies dans ses futurs rapports annuels.

L'OOSC s'engage à prendre des décisions fondées sur des données probantes et à améliorer continuellement ses services en fonction des besoins des communautés condominiales de toute la province.

# Services d'information numériques de l'OOSC

## Services d'information

L'OOSC propose une prestation de services numériques afin de permettre aux membres des communautés condominiales de tout l'Ontario d'accéder facilement et efficacement à ses services. La prestation de l'ensemble des services en ligne de l'OOSC et du TASC repose sur l'équipe hautement qualifiée des services d'information. L'équipe répond aux demandes de renseignements et donne des conseils par téléphone et par courriel sur les problèmes divers et complexes survenant souvent dans les communautés condominiales, aux propriétaires, aux résidents, aux acquéreurs, aux administrateurs et aux gestionnaires de condominiums ainsi qu'aux professionnels du secteur et au public.

L'équipe des services d'information à l'externe de l'OOSC dialogue régulièrement avec les membres des communautés condominiales à qui elle sert d'intermédiaire principal pour les aider à se retrouver dans la complexité des cadres juridique et de gouvernance qui régissent le fonctionnement des associations condominiales. L'équipe représente également l'OOSC, en recueillant les suggestions qui sont faites concernant les services de l'organisme ainsi que les principaux sujets de préoccupation.

Afin d'accroître son efficacité et d'atteindre ses objectifs en matière de service à la clientèle axé sur le client, l'OOSC

a donné suite à la rétroaction des membres des communautés condominiales en transférant à l'interne sa fonction de service à la clientèle externe de premier niveau. Les agents d'information ont été recrutés et formés en vue de

fournir une meilleure prestation de services intégrés à ceux fournis par l'équipe de l'information et de coordination du Tribunal, afin d'offrir des renseignements plus complets sur les services de l'OOSC.

L'équipe des services d'information a eu

**45 057**

interactions avec les communautés condominiales de l'Ontario entre le 1<sup>er</sup> avril 2018 et le 31 mars 2019.

## Formation des administrateurs

Les administrateurs de condominiums jouent un rôle déterminant en veillant à la bonne gestion des associations condominiales et de leurs biens. Le conseil d'administration d'une association, qui assure son fonctionnement au nom de tous les propriétaires, est souvent responsable de centaines de milliers, voire de millions de dollars, dans le cadre de la gestion de l'association.

En vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* et du Règlement de l'Ontario 48/01, l'OOSC est chargé de désigner la formation obligatoire pour tous les administrateurs de condominiums.

Les administrateurs doivent suivre la formation dans un délai de six mois suivant leur nomination, leur élection ou leur réélection, sans quoi ils cesseront automatiquement et immédiatement d'agir à titre d'administrateur en vertu de la Loi.

Le programme de formation des administrateurs de l'OOSC compte 21 courts modules électroniques en anglais et en français, qui abordent des sujets importants qui sont pertinents pour les administrateurs de condominiums, non seulement pour appuyer la bonne gouvernance d'une association condominiale, mais également pour promouvoir une culture harmonieuse au sein de la communauté condominiale.

---

« La formation était relativement facile à suivre... j'ai apprécié d'avoir le choix d'écouter ou de lire les différentes parties. C'est idéal et cela permet de s'adapter aux divers styles d'apprentissage. »

*Un administrateur de condominium*

---

Les administrateurs peuvent accéder gratuitement au programme de formation sur le site Web de l'OOSC. La formation est aussi disponible gratuitement pour les propriétaires et les gestionnaires de condominiums ou le grand public. En offrant cette formation en ligne, l'OOSC a veillé à ce que la formation soit accessible aux personnes ayant une déficience visuelle ou auditive. Par exemple, la formation en ligne est compatible avec les lecteurs d'écran et peut être suivie en utilisant uniquement l'enregistrement audio ou en lisant le contenu écrit de chaque module.

Les personnes qui utilisent la formation en ligne sont sensibles au fait qu'elles peuvent y accéder de façon illimitée, depuis n'importe quel endroit du monde, à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, au moyen d'ordinateurs ou d'appareils mobiles, et elles apprécient aussi de pouvoir suivre la formation à leur propre rythme (p. ex. un créneau de trois heures ou à un rythme plus tranquille sur une période de plusieurs jours ou de plusieurs semaines). De nombreuses personnes ont indiqué qu'elles avaient apprécié cette convivialité et cette souplesse dans leurs réponses au sondage sur la satisfaction à l'égard de la formation des administrateurs.

La prestation de la formation sous forme numérique permet de réduire le coût qui serait engendré par une formation en personne des administrateurs de condominiums de toute la province, dont on évalue le nombre à au moins 38 566. Étant donné que l'OOSC est financé par les droits de quote-part des associations condominiales, ce modèle de prestation permet de réduire les coûts pour les propriétaires de condominiums et permet à l'OOSC d'offrir gratuitement la formation à une communauté condominiale plus large, afin de favoriser une vie positive en condominium.

En 2018-2019, 17 034 personnes se sont inscrites à la formation pour les administrateurs. Sur ce total, 12 952 administrateurs ont achevé leur formation entre le 1<sup>er</sup> avril 2018 et le 31 mars 2019. L'OOSC a demandé aux personnes ayant fini de suivre la formation de faire part de leur rétroaction et cette année encore, la majorité des personnes interrogées, soit 85 pour cent, ont trouvé qu'il était facile d'utiliser les modules de formation en ligne; 87 pour cent des répondants étaient très satisfaits du programme de formation, 91 pour cent ont indiqué avoir appris quelque chose de nouveau, et 95 pour cent ont déclaré qu'ils recommanderaient la formation à d'autres personnes.



## Ressources 2018-2019 pour les utilisateurs

L'OOSC dialogue avec les membres des communautés condominiales afin de s'assurer qu'il leur fournit les ressources dont ils ont besoin. En 2018-2019, l'OOSC a élaboré plusieurs nouvelles ressources pour aider les utilisateurs à comprendre les rôles et responsabilités au sein des communautés condominiales, ainsi que le processus de règlement des différends. Ces ressources comprennent des guides, des modèles et d'autres ressources destinés aux utilisateurs.

### Guides

- Guide de l'acquéreur de condo
- Guide étape par étape de l'OOSC : installation de bornes de recharge de véhicules électriques
- Guides de l'utilisateur du TASC pour les trois étapes du processus de règlement des différends
- Guide de l'utilisateur sur les rôles et responsabilités des représentants et la manière dont ils peuvent participer aux affaires traitées par le TASC
- Guide de l'utilisateur sur les appels et les révisions judiciaires

### Modèles

- Aperçu de la question des procurations et exemples de formulaires de procuration
- Modèles de lettres destinées au conseil d'administration et aux gestionnaires de condominiums

### Outils

- Modules de formation pour les administrateurs accessibles aux utilisateurs qui ont besoin de lecteurs d'écran
- Une liste de vérification pour aider les utilisateurs à déposer une requête relative aux dossiers
- Directives relatives aux publications sur les nouvelles décisions, donnant un aperçu des documents et des renseignements qui sont publiés ou non par le TASC

## Ressources supplémentaires

Les ressources suivantes, élaborées en 2018-2019, complètent les ressources et les services fournis par l'OOSC depuis septembre 2017. Les services de l'OOSC comprennent aussi ce qui suit :

- Informations et formation sur les sujets suivants :
  - droits et responsabilités des propriétaires de condominiums;
  - rôles et responsabilités du conseil d'administration et gestion de condominiums;
  - modifications apportées à la Loi qui ont des répercussions sur les communautés condominales.
- Outils de résolution des problèmes pour désamorcer les différends, tels que les « Étapes guidées pour des problèmes communs », afin d'aider les communautés condominales à régler les problèmes de manière proactive.
- Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC) et son nouveau système de règlement des différends en ligne qui a été spécialement conçu pour les communautés condominales.
- Registre public en ligne de toutes les associations condominales de l'Ontario, consultable et à la disposition du public.
- Formation en ligne pour les administrateurs de condominiums en Ontario.

## Rapports d'associations condominales et registre public de l'OOSC

En vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, toutes les associations condominales de l'Ontario sont tenues de déposer des rapports d'associations condominales auprès de l'OOSC. Déposer un rapport signifie fournir certains renseignements clés au sujet de l'association condominale, comme la date de sa création, son adresse aux fins de signification et des renseignements sur son conseil d'administration actuel et tout fournisseur de services de gestion de condominiums.

Le système de dépôt des rapports d'associations condominales en ligne de l'OOSC est conçu de façon à rendre le processus de dépôt aussi simple et efficace que possible pour les associations condominales.

L'OOSC apporte de l'aide aux associations à toutes les étapes du processus de dépôt des rapports, par l'entremise de courriels instructionnels de rappel, de guides pratiques étape par étape et de son personnel.

Au 31 mars 2019, l'OOSC avait pu inciter près de 90 pour cent des 11 557 associations condominales de l'Ontario à déposer un rapport auprès de l'OOSC.

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 les renseignements transmis par le biais des rapports d'associations et des avis de changement sur son site Web. Les associations condominales 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 une ressource bien appréciée des communautés condominales, totalisant 66 021 pages vues entre le 1<sup>er</sup> avril 2018 et le 31 mars 2019.

.....

**90%** des associations  
condominales se sont  
**conformées à leur obligation**  
en déposant des rapports  
auprès de l'OOSC

.....

.....

**Le registre public de l'OOSC a totalisé**  
**66 021 pages vues**

entre le 1<sup>er</sup> avril 2018 et le 31 mars 2019

.....

## Mécanismes de rétroaction

Le modèle de rétroaction mis en place par l'OOSC permet une approche rigoureuse de la collecte et de l'analyse des observations des utilisateurs qui sont recueillies par les moyens suivants :

- séances destinées à recueillir l'expérience des utilisateurs
- sondage auprès des utilisateurs du site Web
- exploitation des plateformes de réseaux sociaux et de Google Analytics
- recueil de la rétroaction lors des événements du secteur et des événements publics
- sondage auprès des administrateurs ayant suivi la formation
- sondage auprès des personnes ayant utilisé les services de l'OOSC pour le règlement des problèmes et des différends
- étude des travaux de la recherche universitaire et des pratiques exemplaires d'autres RDL
- sondage annuel sur la sensibilisation du public
- consultation des membres des communautés condominiales par le biais de groupes consultatifs annuels en ligne ou par téléconférence ou de groupes de discussion dans toute la province
- observations du personnel formé à la conception de systèmes liés à l'expérience utilisateur

Le modèle de rétroaction comprend également la collecte volontaire de données socio-démographiques pour permettre de mieux connaître les caractéristiques des utilisateurs et leurs besoins précis. Toutes les réponses aux sondages demeurent entièrement anonymes et aucun renseignement personnel n'est recueilli ni conservé.

## Processus de traitement des plaintes de l'OOSC

L'OOSC s'est aussi doté d'un 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 2018-2019.

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

Pour répondre aux besoins des communautés condominiales de toutes les régions de la province, l'OOSC a mis en place un service de règlement des différends en ligne en deux parties. La première partie de ce service comprend des informations et des outils d'auto-assistance en ligne pour permettre aux membres des communautés de travailler en collaboration au sein de leur communauté, afin de régler rapidement les problèmes qui surviennent et ainsi éviter si possible qu'ils ne dégénèrent en différends.

À cette fin, la section du site de l'OOSC sur les étapes guidées pour régler les problèmes communs et désamorcer les différends passe en revue les sujets de préoccupation les plus pertinents pour les propriétaires, les résidents, les acquéreurs, les administrateurs et les gestionnaires de condominiums, ainsi que pour les professionnels du secteur et le public. L'OOSC a lancé l'outil « Étapes guidées pour des problèmes communs » en présentant les 10 problèmes les plus fréquents. Le problème relatif au respect des accords de règlement du TASC a été ajouté en janvier 2018, et en octobre 2018, l'OOSC a intégré des renseignements sur la légalisation du cannabis.

## 12 problèmes communs

Problème	Pages vues
1. Dossiers d'associations	23 321
2. Gestionnaires de condominiums	8 151
3. Bruit	7 914
4. Règles	5 931
5. Locations à court terme	4 299
6. Cannabis**	4 074
7. Odeurs	3 982
8. Réunions	3 804
9. Animaux domestiques	3 630
10. Propriété personnelle	2 998
11. Voisins	2 148
12. Exécution des accords de règlement du TASC	1 662

\*\* Le problème lié au cannabis a été ajouté en octobre 2018

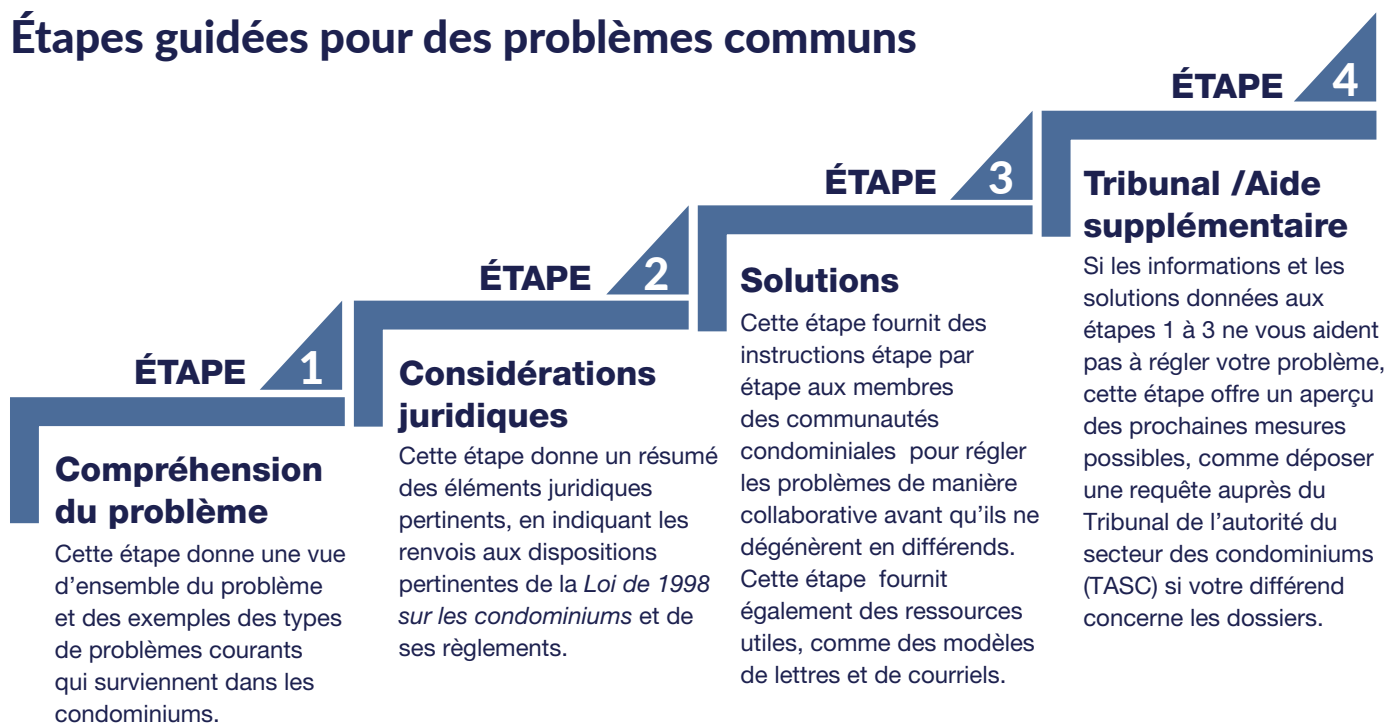
L'OOSC continue de compléter ces problèmes courants et de mettre à jour les informations en fonction de la rétroaction transmise par les utilisateurs et au fur et à mesure que de nouvelles informations sont disponibles.

L'OOSC fournit des renseignements, des outils et des modèles sur ces sujets en quatre étapes (tel qu'énoncé ci-dessous) pour aider les membres des communautés condominiales à comprendre et à régler les problèmes auxquels ils sont confrontés.

Les résidents de l'Ontario ont beaucoup apprécié les étapes guidées en 2018-2019, en consultant un total de 71 914 pages traitant de l'ensemble des 12 problèmes communs.



# Étapes guidées pour des problèmes communs



.....

Les communautés condominiales apprécient beaucoup les étapes guidées pour désamorcer les différends, ayant consulté

**71 914 pages portant sur les 12 problèmes communs**

en 2018-2019

.....

Lorsque les membres des communautés condominiales ne parviennent pas à régler leurs problèmes de manière collaborative, l'OOSC leur indique quelles mesures ils peuvent ensuite suivre, notamment déposer une requête auprès du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC).

# Systeme de règlement des différends en ligne du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

Le système novateur de règlement des différends en ligne du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (RDL-TASC) constitue la seconde partie du service de l'OOSC. Le système RDL-TASC, le premier du genre au Canada, permet aux propriétaires de condominiums de déposer des requêtes en vue de résoudre des différends relatifs aux dossiers et des différends touchant le respect des accords de règlement.

Le système RDL-TASC a mis en place un processus de règlement des différends en trois étapes. Les trois étapes se déroulent par l'entremise du système RDL-TASC. Les utilisateurs n'ont plus à se soucier de devoir s'absenter du travail pour se rendre aux audiences : ils peuvent plutôt travailler de manière collaborative afin de régler leurs problèmes depuis leur domicile.

Le processus est également rentable. Étape 1 – Négociation : cette étape coûte 25 \$ aux requérants pour déposer une requête auprès du TASC, lequel fournit aux usagers un forum et les outils nécessaires pour les aider à négocier et à résoudre eux-mêmes le différend. Étape 2 – Médiation : cette étape coûte 50 \$. À cette étape, un médiateur du TASC se joint à l'affaire et guide les usagers pour les aider à résoudre le différend. Si les utilisateurs ne parviennent pas à régler leur différend, alors le médiateur les aidera à se préparer à une audience en ligne lors de l'étape 3 – Décision du Tribunal. L'étape 3 coûte 125 \$. À cette étape, un membre du TASC examine les preuves et les arguments des utilisateurs et rend une décision exécutoire définitive au sujet du dossier.

En prévision de l'accroissement éventuel des domaines de compétence du TASC qui pourraient inclure d'autres différends que celui lié à la question des dossiers, l'OOSC s'est consacré à améliorer et à élargir les capacités du système RDL-TASC. L'organisme s'emploie à perfectionner le système RDL-TASC en suivant une conception axée sur l'utilisateur et en vue d'assurer sa viabilité à long terme, en tenant compte du rôle important et croissant joué par le TASC dans le règlement de différends dans toute la province. La version actuelle du système RDL-TASC permet aux utilisateurs de déposer des requêtes liées aux dossiers qui impliquent deux parties. Le système RDL-TASC est en cours de développement afin qu'il puisse ensuite traiter des types de différends supplémentaires ainsi que des affaires impliquant des parties multiples.

Voici les principales nouveautés de la prochaine version du système RDL-TASC :

- capacité de traiter des différends impliquant trois parties (ou plus)
- nouvelle conception améliorée de l'étape 1 – Négociation et de l'étape 2 – Médiation, en offrant une plus grande souplesse aux utilisateurs pour travailler de manière collaborative afin de régler leurs différends
- amélioration de l'expérience des utilisateurs à l'échelle du système

---

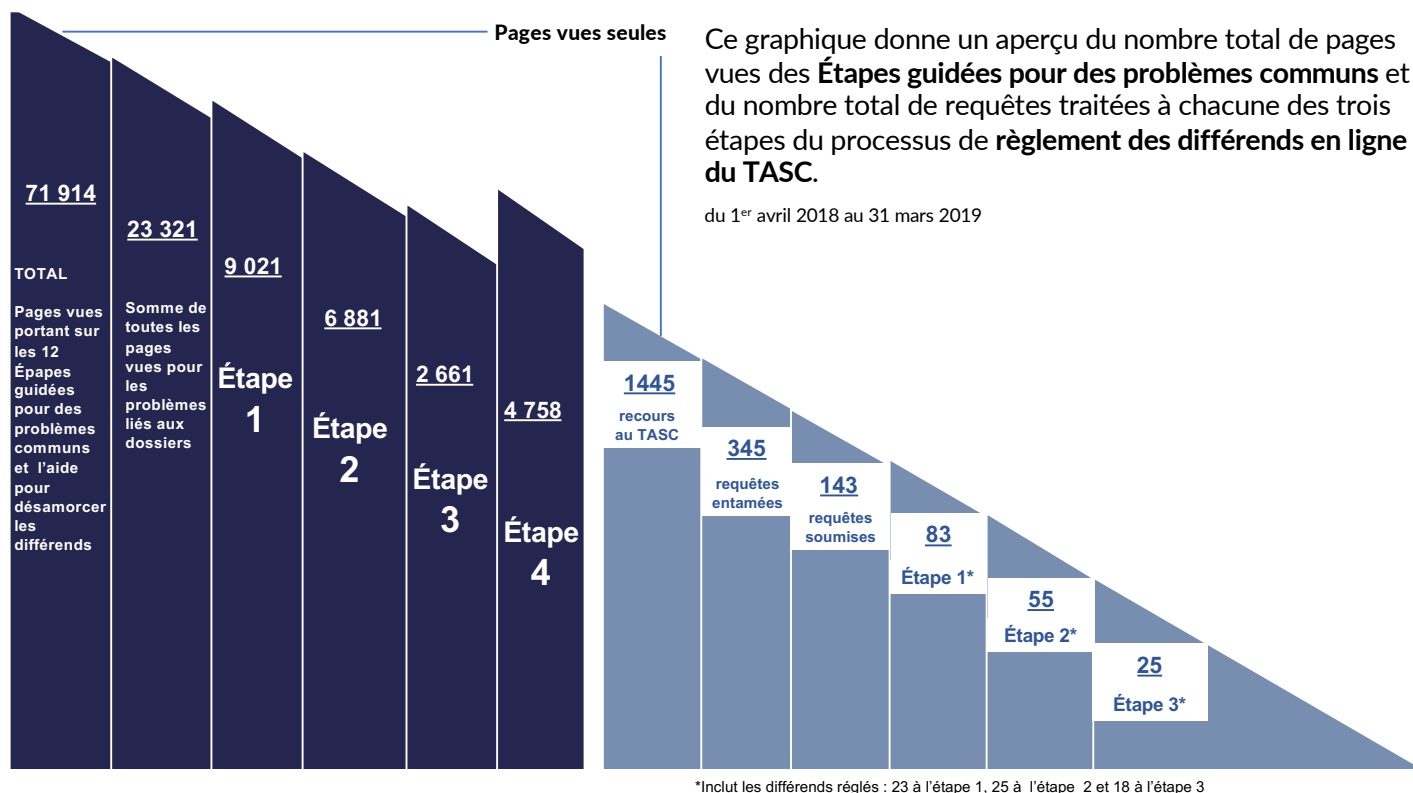
« Il y a quelques années, le règlement des différends en ligne suscitait un intérêt, mais aucune initiative n'était prise pour le mettre en place... Je crois que le Tribunal du secteur des condominiums va faire progresser cela. »

*Médiateur du secteur des condominiums*

---

# Étapes guidées : aide pour désamorcer les différends

## TASC : règlement des différends en ligne



Étapes guidées : aide pour désamorcer les différends

TASC : règlement des différends en ligne

Le secteur des condominiums demande depuis longtemps un moyen facile, à un coût abordable, pour régler les différends. 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 semblant se régler à l'amiable grâce à l'aide pour désamorcer les différends fournie dans les « Étapes guidées pour des problèmes communs », sans avoir recours au règlement formel de différends devant le TASC.

La disponibilité du système RDL-TASC, ainsi que la capacité du TASC à rendre des décisions exécutoires, joue un rôle de catalyseur pour résoudre rapidement les problèmes des membres des communautés condominiales. Lorsque le TASC se prononce sur une affaire liée aux dossiers, cela permet de sensibiliser davantage et de faire mieux comprendre ce problème, encourageant les autres communautés condominiales à régler leurs problèmes à l'amiable sans nécessiter de déposer une requête.

# Arbitrage du TASC : établissement des bases

## Nouveaux membres du TASC

En prévision du nombre croissant de requêtes qui seront traitées en raison de l'accroissement des domaines de compétence du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), le conseil d'administration de l'OOSC a nommé six nouveaux membres à temps partiel. Le TASC compte désormais un total de 21 membres. Ces nouveaux membres possèdent une solide expérience en médiation et en arbitrage, en droit et en justice administrative ainsi qu'en conception à accès facile. Ils pourront apporter une contribution précieuse à l'équipe du TASC.

## Membres du TASC : règles de procédure

Le TASC a révisé et mis à jour la première version de ses règles de procédure afin de peaufiner ses processus et d'assurer une plus grande clarté pour les utilisateurs qui comparaissent devant le tribunal.

Ces règles décrivent la façon dont le TASC fonctionne, et ce que les personnes doivent savoir ou faire lorsqu'elles sont impliquées dans un différend porté devant le TASC. Ces règles ont été rédigées dans un langage clair de manière à faciliter la compréhension. Les règles ont été révisées et mises à jour le 1<sup>er</sup> juillet 2018 et remplacent les règles d'origine qui étaient en vigueur du 1<sup>er</sup> novembre 2017 au 30 juin 2018.

## Membres du TASC : cadre éthique

Le TASC s'engage à fournir ses services de manière impartiale et équitable, et de faire preuve de respect et d'honnêteté dans toutes ses activités, en étant digne de confiance. À cette fin, l'OOSC et le TASC ont élaboré cette année un cadre éthique détaillé pour le tribunal. Ce cadre éthique est destiné à régir la conduite des membres du TASC et à énoncer clairement les responsabilités professionnelles et éthiques qu'ils doivent assumer pendant toute la durée de leur mandat.

Le cadre éthique se compose des documents suivants :

- Protocole d'entente (PE) établi entre le conseil d'administration de l'OOSC et le président du TASC
- Code de conduite des membres du TASC
- Politique sur les conflits d'intérêts des membres du TASC
- Politique de confidentialité et d'accès à l'information de l'OOSC
- Politique sur les plaintes du public de l'OOSC

Le code de conduite aborde plusieurs thèmes importants comme l'indépendance et l'impartialité, la rapidité d'action, la qualité et la cohérence, la confidentialité, l'expertise, l'intégrité et l'éthique.

## Décisions prises par le TASC en 2018-2019

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, le TASC a rendu 19 ordonnances se rapportant aux différends liés aux dossiers. Afin de souligner le travail effectué par le TASC, nous vous présentons un aperçu de certains différends qui ont été résolus par le biais du TASC à ce jour :

### **Affaire A : un propriétaire demande à consulter le registre des propriétaires et des créanciers hypothécaires**

Ce différend a été réglé par les utilisateurs à l'**étape 1 – Négociation**, c'est pourquoi leurs noms ne sont pas publiés. Dans cette affaire, le requérant cherchait à accéder au registre des propriétaires et des créanciers hypothécaires que l'association condominiale est tenue de conserver. Le défendeur avait précédemment fourni un exemplaire du registre mais avait omis les numéros des parties privatives et les adresses postales du propriétaire.

Le représentant du requérant a fait remarquer que, conformément à la Loi, le dossier doit inclure les numéros de parties privatives et les adresses postales. Peu après, le défendeur a directement transmis un exemplaire du dossier au requérant par le biais du système RDL-TASC et l'affaire a été close sans avoir à passer par l'étape 2 – Médiation ou par l'étape 3 – Décision du Tribunal.

### **Affaire B : un propriétaire demande à consulter plusieurs dossiers**

Ce différend a été résolu à l'**étape 2 – Médiation**, c'est pourquoi les noms des utilisateurs ne sont pas publiés.

Dans cette affaire, le requérant cherchait à accéder à neuf types de dossiers différents, y compris le registre des propriétaires et des créanciers hypothécaires qui doit être conservé par l'association condominiale et divers dossiers à caractère financier, y compris les états financiers et les factures relatives à des travaux de réparation.

Le défendeur a accepté de fournir un exemplaire du registre des propriétaires et des créanciers hypothécaires à l'étape 1 – Négociation, mais il ne pensait pas que le requérant avait le droit d'accéder à certains autres dossiers. Un médiateur du TASC s'est joint à l'affaire à l'étape 2 – Médiation et a aidé les usagers à comprendre leurs droits et responsabilités en vertu de la Loi, et les usagers ont finalement convenu que le défendeur fournirait tous les dossiers qui avaient été demandés par le requérant. Le différend a été réglé par le biais d'un accord de règlement et il n'a pas été nécessaire de passer par l'étape 3 – Décision du Tribunal.

### **Affaire C : un propriétaire demande à accéder à une version non expurgée des formulaires de procuration (2018 ONCAT 7 sur le site CanLII)**

Ce différend ayant été réglé par ordonnance à l'**étape 3 – Décision** du Tribunal, les informations sont disponibles dans le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII).

Dans cette affaire, le requérant cherchait à accéder à une version non expurgée des formulaires de procuration pour effectuer une vérification de l'élection qui avait eu lieu lors de l'assemblée générale annuelle de l'association condominiale en 2017. Le requérant voulait consulter ces dossiers car le nombre de formulaires soumis en 2017 avait augmenté de façon importante, en comparaison des années précédentes. Les usagers n'ayant pas réussi à régler leur différend à l'étape 2 – Médiation, l'affaire est passée à l'étape 3 – Décision du Tribunal. Après l'examen de la législation et des arguments donnés par les utilisateurs, le membre du tribunal a estimé que le requérant n'avait pas le droit d'examiner ou d'obtenir des versions non expurgées des formulaires de procuration. Cette décision a permis de clarifier la situation pour savoir si les propriétaires ont le droit d'accéder à la version non expurgée des formulaires de procuration, cette question étant une de celles qui se posent le plus souvent à l'OOSC.

## Normes de service du TASC

Début 2018, le TASC a mis en œuvre une norme de service fixant un délai de un jour ouvrable pour répondre aux requêtes déposées auprès du tribunal, afin de s'assurer que les utilisateurs reçoivent des réponses rapidement et de ne pas occasionner de retards injustifiés dans le traitement de leurs requêtes.

Le TASC s'est engagé à atteindre des cibles de rendement pour 2019-2020 et au-delà, avec notamment comme objectifs d'atteindre 80 pour cent de satisfaction chez les utilisateurs du TASC, et 90 pour cent de décisions communiquées par le TASC dans les 30 jours suivant l'issue de l'audience à l'étape 3 – Décision du Tribunal.

# Partenariats et dialogue avec la communauté

## Événements du secteur des condominiums

Afin de s'assurer que l'OOSC répond aux besoins des communautés condominiales et fournit des services accessibles, l'organisme maintient son engagement en matière de sensibilisation et de dialogue continu. Les représentants de l'OOSC ont ainsi pris part à des événements du secteur des condominiums et à des conférences importantes tout au long de l'année. Ces événements favorisent une communication bidirectionnelle qui permet à l'OOSC de faire part des dernières améliorations apportées à ses services et d'informer sur ce qui se passe dans le secteur des condominiums, de même que de renforcer les partenariats avec les associations et les autres professionnels du secteur, en recueillant une rétroaction précieuse au sujet de ses services.

En 2018-2019, les dirigeants et le personnel de l'OOSC ont participé à 16 événements à travers la province, où ils ont présenté et tenu des kiosques et des tables d'information, et où ils ont répondu aux questions de publics regroupant 50 à 400 personnes.

## Processus consultatif

En tant qu'organisme soucieux d'être au service des communautés condominiales, de les informer et de leur donner les moyens d'agir, l'OOSC cherche à recueillir les commentaires et les suggestions de toutes les personnes utilisant ses services ainsi que du public. Cette rétroaction nous permet de mieux comprendre les besoins des propriétaires, des administrateurs, des résidents, des gestionnaires et des acquéreurs de condominiums ainsi que ceux des professionnels du secteur et du public. Selon l'article 7.2(4) de l'accord administratif, le conseil d'administration de l'OOSC doit mettre en place un processus consultatif permettant aux communautés condominiales de communiquer leurs suggestions directement au conseil.

L'OOSC a mis en place plusieurs moyens pour permettre aux communautés condominiales de donner des conseils et de faire des recommandations au conseil d'administration et à l'équipe de gestion de l'OOSC concernant des questions qu'elles jugent importantes. Un de ces moyens est un sondage annuel effectué auprès de 1 000 Ontariens afin d'évaluer leur connaissance de l'OOSC et leur perception de l'utilité de ses services. Dans le sondage réalisé au mois d'août 2018, 32 pour cent des répondants ont jugé utiles les services de l'OOSC.

### Résultats du deuxième sondage Ipsos (août 2018) sur l'évaluation de l'OOSC par les résidents de l'Ontario

**26 %**

de tous les Ontariens connaissent l'existence de l'OOSC (soit 12 points de plus que l'an dernier)

**32 %**

des répondants pensent que l'OOSC est un organisme utile

**43 %**

des propriétaires ou des locataires de condominiums connaissent l'existence de l'OOSC

La précision des sondages en ligne se mesure au moyen d'un intervalle de crédibilité. Dans le cas présent, les résultats sont précis à  $\pm 3,5$  points de pourcentage, 19 fois sur 20, par rapport au résultat que l'on aurait obtenu si l'ensemble de la population adulte de l'Ontario avait été consultée.  
Ipsos

## Projet « Autonomisation des acteurs judiciaires par la cyberjustice » (AJC)

En 2018, le TASC s'est joint au projet « Autonomisation des acteurs judiciaires par la cyberjustice » (AJC) du Laboratoire de cyberjustice. Le projet AJC est financé au niveau fédéral par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, et se compose d'une équipe multidisciplinaire et internationale de 45 chercheurs et de 42 partenaires qui représentent des intervenants venus des meilleurs centres de recherche technologique et juridique du monde entier.

Le projet AJC vise à introduire et à utiliser les technologies dans le secteur de la justice afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les utilisateurs et le public. En participant à l'AJC, le TASC va notamment réaliser un projet sur trois ans consacré aux ressources du tribunal pour désamorcer les différends et au système RDL-TASC.

## Communauté de pratique sur le règlement des différends en ligne

L'OOSC est fier d'avoir été en 2018 l'un des trois membres fondateurs de la communauté de pratique sur le règlement des différends en ligne (CdP-RDL), avec l'Office de la protection du consommateur (Québec) et le Civil Resolution Tribunal (Colombie-Britannique). Le CdP-RDL a pour objectif d'échanger des idées et de partager des compétences spécialisées et des pratiques exemplaires entre les différents organismes qui fournissent des services RDL en vue d'améliorer l'accès à la justice et l'expérience des personnes qui utilisent des systèmes en ligne pour résoudre des problèmes. Le CdP-RDL a tenu deux réunions en 2018-2019 et continuera à l'avenir de se réunir chaque trimestre.

## Responsabilité sociale d'entreprise

À titre de nouvelle société, l'OOSC s'emploie 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.

Les mesures prises par l'OOSC en matière d'environnement comprennent son modèle de prestation de services respectueux de l'environnement entièrement en ligne, qui réduit considérablement l'empreinte carbone de l'OOSC en comparaison de l'approche traditionnelle de la prestation de services. Le modèle de prestation de services de l'OOSC permet de réduire l'utilisation du papier, d'éviter les déplacements pour déposer les rapports d'associations, et de ne pas avoir à comparaître devant le tribunal pour résoudre des différends.

L'OOSC appuie également les initiatives des employés en matière de dévouement à la communauté. Grâce au leadership d'un membre du personnel de l'OOSC, Johnathan Farrell, l'organisme participe à une collecte de sang trimestrielle. En tant que donneur universel, Johnathan Farrell a organisé la participation de ses collègues à cette activité de contribution communautaire. Les membres du personnel de l'OOSC étaient enthousiastes à l'idée de soutenir les collectes de sang et ils ont retroussé leurs manches pour soutenir cette noble cause. L'OOSC continuera à chercher d'autres façons de contribuer à la communauté dans son ensemble sur les plans social et environnemental et en lien avec le dévouement communautaire.

## Engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion

### L'OOSC : une équipe diversifiée

L'équipe de l'OOSC reflète la diversité de la population de l'Ontario. La culture d'entreprise de l'OOSC favorise l'inclusion en valorisant la diversité des origines, des compétences, des expériences et des identités des membres de son personnel. Cette diversité aide à orienter la façon dont le personnel résout les problèmes et noue le dialogue avec les communautés condominiales. Les différences sont la force de l'équipe de l'OOSC et elles aident à stimuler la recherche de solutions innovantes pour répondre à la diversité des besoins.

### Conformité en matière d'accessibilité

L'OOSC continue de veiller à ce que ses services répondent aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le site Web de l'OOSC est compatible avec les lecteurs d'écran, et les personnes qui souhaitent nous contacter par téléphone peuvent communiquer avec l'OOSC au moyen d'un appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS). Tout le personnel de l'OOSC suit la formation obligatoire sur l'accessibilité du service à la clientèle. L'OOSC a fait participer de façon active un bon nombre des utilisateurs des services en ligne qui nécessitent une technologie d'aide et il a ainsi pu renforcer les éléments favorisant l'accessibilité de nos fournisseurs de solutions de technologies de l'information en ligne. Il est essentiel de fournir des ressources et des services accessibles pour atteindre nos objectifs en matière de diversité et d'inclusion dans le cadre de notre travail avec les communautés condominiales.

## Services en français

Conformément à l'article 1.25 de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, les résidents de condominiums et le public ont le droit de communiquer en français avec l'OOSC et de recevoir en français les services offerts par l'organisme. Déterminé à respecter cette exigence, l'OOSC veille à ce que toutes ses communications et tous ses services soient disponibles en français. L'OOSC s'est engagé à fournir un service à la clientèle en français de haute qualité et emploie du personnel bilingue pour répondre aux demandes de renseignements par téléphone et par courriel. L'OOSC veille également à ce que ses ressources et ses politiques soient disponibles en français, de même que la formation des administrateurs, son site internet, l'information sur la résolution de problèmes et les services du TASC. 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. Au cours de l'exercice financier 2018-2019, l'OOSC a dialogué avec 255 membres francophones des communautés condominiales de l'Ontario.



# Quelles perspectives?

## Favoriser des communautés harmonieuses

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, l'OOSC s'efforcera de continuer à remplir sa mission en donnant les moyens d'agir aux communautés condominiales de l'Ontario grâce à des informations, des formations et des moyens pour régler les différends. Forts des services mis en place jusqu'à présent, nous poursuivrons sur notre lancée et continuerons de collaborer avec les communautés condominiales en leur apportant notre soutien. Voici certaines de nos priorités pour l'année à venir :

- ▶ **Tirer parti** du travail qui a déjà été accompli sur le processus consultatif du conseil d'administration de l'OOSC. Nous continuerons de développer les mécanismes de rétroaction afin que les membres des communautés condominiales puissent nous dire comment nous pouvons améliorer nos services et nos processus en matière d'information, de formation et de règlement de différends.
- ▶ **Rendre compte** de la rétroaction reçue au cours de l'année en précisant comment nous apportons des améliorations en fonction des précieuses observations recueillies.
- ▶ **S'associer** avec Tarion pour mieux informer les acquéreurs de condominiums de l'Ontario sur les réalités du processus d'achat de condominiums en préconstruction.
- ▶ **Appuyer** les membres du conseil d'administration et les gestionnaires de condominiums afin d'aider les associations condominiales à respecter les exigences énoncées dans la *Loi de 1998 sur les condominiums*.
- ▶ **Perfectionner** notre système numérique de gestion des relations avec la clientèle et notre site Web afin de développer l'accessibilité et l'efficacité de nos services et de faciliter la navigation.
- ▶ **Améliorer** l'écosystème de services numériques de l'OOSC, en particulier élargir la fonctionnalité du système de règlement des différends en ligne du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (RDL-TASC), afin que l'OOSC soit prêt pour tout accroissement des domaines de compétence du tribunal.
- ▶ **Se déplacer** dans les régions et prendre part aux événements et aux conférences du secteur des condominiums pour aller à la rencontre des propriétaires, des résidents, des acquéreurs, des administrateurs et des gestionnaires de condominiums, ainsi que des professionnels du secteur et du public. Tout cela s'inscrit dans notre engagement à l'égard de l'accessibilité.

L'OOSC compte mettre à profit les réalisations qu'il a accomplies jusqu'à présent pour continuer à innover et à travailler de manière créative avec les communautés condominiales de l'Ontario pour mieux répondre à leurs besoins et les aider à profiter pleinement de leur vie en condominium.

---

« Je suis persuadé que l'OOSC et son processus de collecte d'informations exactes et à jour auprès des associations condominiales sera une bonne chose pour les propriétaires de condominiums. »

*Propriétaire de condominium*

---

# Rapport de gestion

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 2018-2019. Ce rapport de gestion devrait être lu en parallèle avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2019, qui ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes à but non lucratif.

## Revenus

Les revenus 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 de 1998 sur les condominiums*, et de soutenir la vie en condominium dans tout l'Ontario.

Cette année, les revenus 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. Selon la *Loi de 1998 sur les condominiums*, 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 2019, la première année financière complète de l'OOSC, une quote-part pour l'année entière a été facturée, pour des recettes de 9 488 039 \$. Cela représente une augmentation de 61 pour cent par rapport à l'exercice terminé le 31 mars 2018 qui totalisait 5 891 015 \$ quand la quote-part avait été facturée sur moins d'une année entière (sept mois).

## Dépenses

Comme le montre le graphique ci-dessous, les dépenses totales pour l'exercice terminé le 31 mars 2019 ont augmenté de 45 pour cent par rapport à l'exercice terminé le 31 mars 2018. Puisqu'il s'agissait de la première année financière complète d'exploitation pour l'OOSC, les dépenses d'exploitation ont augmenté à mesure que l'organisme progressait vers une exploitation plus stable.

À mesure que l'OOSC progressait vers une exploitation plus stable et qu'il mettait en place le savoir-faire nécessaire pour exécuter son modèle de prestation numérique et appuyer les communautés condominiales dans toute la province, les dépenses en ressources humaines ont augmenté en raison de la nécessité de recruter un personnel spécialisé pour assurer la prestation des services de l'organisme, conformément à son mandat, ainsi que pour fournir des renseignements de première main et pour aider les associations condominiales à s'acquitter de leurs obligations légales en vertu de la Loi.

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, était due à une hausse des taux d'intérêts par rapport au montant total du prêt de 5,5 millions de dollars pour l'année entière.

Catégorie	2018-2019	2017-2018
Ressources humaines	3 752 595	2 249 096
Coûts de fonctionnement et frais administratifs généraux	1 651 895	1 602 661
Intérêts sur la dette à long terme	118 181	66 285
Amortissement des immobilisations incorporelles	444 146	207 454
<b>Dépenses totales</b>	<b>5 966 817</b>	<b>4 125 ,496</b>

## Actifs nets

À la date du 31 mars 2019, l'OOSC disposait d'un actif net de 5 082 978 \$, qui comprend un montant de 2 308 211 \$ destiné aux logiciels. Cet investissement permet de financer le modèle de prestation de services en ligne 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 revenus sur les dépenses d'un montant de 3 694 287 \$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2019 est dû principalement à la 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, étant donné que le nombre de requêtes déposées était 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 \$ restant.

Conformément à son engagement d'exercer une gestion financière prudente, l'OOSC a mis en place un ajustement temporaire afin de réduire de 25 pour cent le montant total de la quote-part devant être payé par chaque association condominiale pour l'exercice financier 2019-2020.

Les actifs nets non affectés ont augmenté, passant à 74 767 \$ par rapport à l'insuffisance nette de 478 391 \$ l'année précédente, alors qu'un montant de 2 700 000 \$ a été transféré des actifs nets non affectés aux actifs nets affectés. L'OOSC a établi des actifs nets affectés (fonds de réserve), 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.

En 2018-2019, l'OOSC a élaboré un cadre de gestion du risque qui a par la suite été approuvé par le conseil d'administration et 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.



# AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO

## ÉTATS FINANCIERS

31 MARS 2019

# AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO

## TABLE DES MATIÈRES

31 MARS 2019

	Page
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT	1 - 2
ÉTATS FINANCIERS	
État de la situation financière	3
État de l'évolution de l'actif net	4
État des activités de fonctionnement	5
État des liquidités	6
Notes aux états financiers	7 - 11

---

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT

Aux membres de l'Autorité de Condominium de l'Ontario

### Rapport sur la vérification des états financiers

#### *Opinion*

Nous avons vérifié ces états financiers de l'Autorité de condominium de l'Ontario, qui comprennent l'état de la situation financière, ainsi que les états des activités de fonctionnement, l'état de l'évolution de l'actif net et l'état des liquidités pour l'exercice terminé, et les notes aux états financiers, y compris un résumé des politiques comptables importantes et d'autres renseignements explicatifs.

À notre avis, ces états financiers présentent équitablement, dans des limites raisonnables de l'importance relative, la situation financière de l'Autorité de Condominium de l'Ontario au 31 mars 2019, ainsi que son rendement financier et ses flux de trésorerie pour l'exercice ci-terminé conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

#### *Base d'opinion*

Nous avons effectué notre vérification conformément aux normes de vérification généralement acceptées au Canada. Nos responsabilités en vertu de ces normes sont décrites dans la section des responsabilités du vérificateur pour la vérification des états financiers de notre rapport. Nous sommes indépendants de l'entité conformément aux exigences éthiques qui sont pertinentes à notre vérification des états financiers au Canada, et nous avons rempli nos autres responsabilités éthiques conformément à ces exigences. Nous croyons que les éléments de preuve de vérification que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fournir une base à notre opinion.

#### *Responsabilités de la direction et des personnes chargées de la gouvernance des états financiers*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation équitable de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, et du contrôle interne que la direction juge nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'inexactitudes importantes, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur.

Lors de la préparation des états financiers, la direction est chargée d'évaluer la capacité de l'entité de continuer à être une préoccupation permanente, de divulguer, le cas échéant, les questions liées à la question de la comptabilité et d'utiliser la base de la comptabilité en cours à moins que la direction n'ait l'intention de liquider l'entité ou de cesser ses activités, ou n'a pas d'autre choix réaliste que de le faire.

Ceux qui sont chargés de la gouvernance ont la responsabilité de superviser le processus de préparer les rapports financiers de l'entité.

#### *Responsabilité du vérificateur pour la vérification des états financiers*

Nos objectifs sont d'obtenir une assurance raisonnable quant à savoir si les états financiers dans leur ensemble sont exempts d'inexactitudes importantes, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur, et de publier un rapport du vérificateur qui comprend notre opinion. L'assurance raisonnable est un niveau élevé d'assurance, mais elle n'est pas une garantie qu'une vérification effectuée conformément aux normes de vérification généralement acceptées au Canada détectera toujours une inexactitude importante lorsqu'elle existe. Les inexactitudes peuvent découler d'une fraude ou d'une erreur et sont considérées comme importantes si, individuellement ou dans l'ensemble, on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles influencent les décisions économiques des utilisateurs prises sur la base de ces états financiers. Dans le cadre d'une vérification conforme aux normes de vérification généralement acceptées au Canada, nous exerçons un jugement professionnel et maintenons notre scepticisme professionnel tout au long de la vérification. Nous avons également :

DEDICATED TO EXCELLENCE,  
COMMITTED TO YOUR SUCCESS

- Identifier et évaluer les risques d'inexactitude importante des états financiers, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur, concevoir et exécuter des procédures de vérification adaptées à ces risques, et obtenir des preuves de vérification suffisantes et appropriées pour fournir une base à notre opinion. Le risque de ne pas détecter une inexactitude importante résultant d'une fraude est plus élevé que celui résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer de la collusion, de la contrefaçon, des omissions intentionnelles, des fausses déclarations ou la dérogation au contrôle interne.
- Obtenir une compréhension du contrôle interne pertinent à la vérification afin de concevoir des procédures de vérification qui sont appropriées dans les circonstances, mais pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité.
- Évaluer la pertinence des politiques comptables utilisées et le caractère raisonnable des estimations comptables et des divulgations connexes faites par la direction.
- Conclure sur la pertinence de l'utilisation par la direction de la base comptable et, d'après les éléments de preuve de vérification obtenus, s'il existe une incertitude importante liée à des événements ou à des conditions qui peuvent jeter un doute important sur la capacité de l'entité à continuer comme une préoccupation permanente. Si nous concluons qu'il existe une incertitude importante, nous sommes tenus d'attirer l'attention dans le rapport de notre vérification sur les divulgations connexes dans les états financiers ou, si ces divulgations sont inadéquates, de modifier notre opinion. Nos conclusions sont fondées sur les éléments de preuve de vérification obtenus jusqu'à la date du rapport de notre vérificateur. Toutefois, des événements ou des conditions futurs peuvent amener l'entité à cesser de continuer à être une préoccupation permanente.
- Évaluer la présentation globale, la structure et le contenu des états financiers, y compris les divulgations, et si les états financiers représentent les transactions et les événements sous-jacents d'une manière qui permet d'obtenir une présentation équitable.

Nous communiquons avec les personnes chargées de la gouvernance concernant, entre autres, la portée et le calendrier prévus de la vérification et les constatations importantes de la vérification, y compris les lacunes importantes dans le contrôle interne que nous identifions au cours de notre vérification.

20 juin 2019

*Sloan Partners LLP*

Comptables Professionnels Agréés  
Comptables Publics Agréés

**AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO**  
**ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE**

Au 31 mars	2019	2018
<b>ACTIF</b>		
À court terme		
Encaisse et équivalent	\$ 12,106,668	\$ 4,716,717
Comptes clients	548,238	1,076,228
Dépenses payées à l'avance et autres actifs à court terme	34,039	45,606
	12,688,945	5,838,551
Immobilisations incorporelles (note 3)	2,308,211	1,867,082
	<b>\$ 14,997,156</b>	<b>\$ 7,705,633</b>
<b>PASSIF</b>		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 4)	\$ 602,483	\$ 544,779
Partie actuelle du prêt à long terme (note 5)	499,210	-
Revenus reportés	3,592,028	155,105
TVH à payer	25,332	40,904
	4,719,053	740,788
Prêt à long terme (note 5)	5,195,125	5,576,154
	<b>9,914,178</b>	<b>6,316,942</b>
<b>ACTIF NET</b>		
Investi en immobilisations corporelles	2,308,211	1,867,082
Actif net non affecté (déficit)	74,767	(478,391)
Actif net affecté (note 8)	2,700,000	-
	5,082,978	1,388,691
	<b>\$ 14,997,156</b>	<b>\$ 7,705,633</b>

Engagements (note 7)

Agréé par:

Directeur: \_\_\_\_\_



**AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO**  
**ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET**

Pour l'exercice terminé au 31 mars 2019	2019	2018
<b>L'ACTIF NET EST COMPOSE DE:</b>		
<b>Investissement en immobilisations corporelles</b>		
Solde au début de l'année	\$ 1,867,082	\$ 290,702
Acquisition d'immobilisations incorporelles	885,275	1,783,834
Déficit des (dépenses) sur les revenus	(444,146)	(207,454)
	<b>\$ 2,308,211</b>	<b>\$ 1,867,082</b>
<b>Actif net non affecté (déficit)</b>		
Solde au début de l'année	\$ (478,391)	\$ (704,746)
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(885,275)	(1,783,834)
Transfert vers le fond restreint	(2,700,000)	-
Excès des revenus sur les dépenses	4,138,433	2,010,189
	<b>74,767</b>	<b>(478,391)</b>
<b>Actif net affecté</b>		
Solde au début de l'année	\$ -	\$ -
Transfert vers le fond restreint	2,700,000	-
	<b>2,700,000</b>	<b>-</b>
Solde à la fin de l'année	<b>2,700,000</b>	<b>-</b>
<b>ACTIF NET, fin de l'année</b>	<b>\$ 5,082,978</b>	<b>\$ 1,388,691</b>

**AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO**  
**ÉTAT DES ACTIVITES DE FONCTIONNEMENT**

<b>Pour l'exercice terminé au 31 mars 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>REVENUS</b>		
Revenu payant (note 6)	\$ 9,488,039	\$ 5,891,015
Revenus d'intérêts	173,065	37,216
	<u>9,661,104</u>	<u>5,928,231</u>
<b>DÉPENSES</b>		
Ressources humaines	3,752,595	2,249,096
Information et Communication	367,303	313,413
Loyer	322,136	204,801
TVH non récupérable	260,781	335,666
Dépenses sur les technologies d'information	211,878	356,951
Frais généraux	149,715	112,642
Frais juridiques et membres	127,293	113,809
Conseil d'administration	121,460	97,768
Intérêts sur la dette à long terme	118,181	66,285
Frais professionnels	91,329	67,611
Amortissement des immobilisations incorporelles	444,146	207,454
	<u>5,966,817</u>	<u>4,125,496</u>
<b>EXCÈS DES REVENUS SUR LES DÉPENSES</b>	<u>\$ 3,694,287</u>	<u>\$ 1,802,735</u>

**AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO**  
**ÉTAT DES LIQUIDITÉS**

Pour l'exercice terminé au 31 mars 2019

2019

2018

**LIQUIDITÉS FOURNIES PAR (UTILISÉES) DANS LES ACTIVITÉS SUIVANTES:**

**EXPLOITATION**

Excès des revenus sur les dépenses	\$ 3,694,287	\$ 1,802,735
Amortissement des immobilisations incorporelles	444,146	207,454
Variations du fonds de roulement hors caisse:		
Comptes clients	527,990	(1,016,606)
Dépenses payées à l'avance et autres actifs à court terme	11,567	(34,593)
Créditeurs et charges à payer	57,704	389,005
Accrétion sur le prêt à long terme	118,181	66,286
Revenus reportés	3,436,923	155,105
TVH à payer	(15,572)	40,904
	<b>8,275,226</b>	<b>1,610,290</b>

**INVESTISSEMENT**

Acquisition d'immobilisations incorporelles	(885,275)	(1,783,834)
---	-----------	-------------

**FINANCEMENT**

Reçus de prêt à long terme	-	2,000,000
----------------------------	---	-----------

**AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE DES LIQUIDITES INCREA**      7,389,951      1,826,456

**ENCAISSE ET ÉQUIVALENT  
AU DEBUT DE L'ANNÉE**

**4,716,717**      2,890,261

**ENCAISSE ET ÉQUIVALENT  
A LA FIN DE L'ANNÉE**

**\$ 12,106,668**      \$ 4,716,717

**LES LIQUIDITÉS SONT COMPOSÉES DE:**

Encaisse	\$ 10,106,668	\$ 4,716,717
Certificats de placement garantis	2,000,000	-
	<b>\$ 12,106,668</b>	<b>\$ 4,716,717</b>

**AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO**  
**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS**  
**31 mars 2019**

---

**BUT DE L'ORGANISME**

En décembre 2015, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté une nouvelle loi intitulée *Loi 2015 sur la protection des propriétaires de Condominiums* (LPPC), qui a marqué la première réforme majeure des lois de la province sur les condominiums depuis 16 ans. La LPPC vise à mieux protéger les propriétaires des condominiums, améliorer la gestion des associations et entreprises condominales, s'assurer que les conseils d'administration des condominiums sont professionnellement régis et établir les licences obligatoires et les exigences scolaires pour les gestionnaires des condominiums.

L'Autorité de Condominium de l'Ontario (l'« organisation ») a été créée comme une société sans but lucratif en 2016 et assume la responsabilité de la mise en œuvre des services à l'appui de son mandat, en vertu de la loi sur les condominiums de 1998.

Après la promulgation de la loi par le Lieutenant-Gouverneur en conseil par le biais de reg 181/17 en septembre 2017, l'organisation a commencé à fournir la formation aux administrateurs de condominium et le public, a lancé un registre public des associations condominales en Ontario et a mis en place le Tribunal d'Autorité Condominium (TAC). Le TAC offre un service de résolution des litiges en ligne, afin de résoudre des litiges liés au condominium d'une façon rapide et efficace.

**1. RESUMÉ DES PRINCIPALES METHODES COMPTABLES**

Ces États financiers ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organisations à but non lucratif. Les politiques considérées comme particulièrement importants par l'organisation sont décrites ci-dessous.

Utilisation des estimations

La préparation d'États financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organisations sans but lucratif exige que la direction fasse des estimations et hypothèses comptables affectant la reconnaissance, l'évaluation et la présentation des montants indiqués dans les États financiers et notes complémentaires. Les montants et les notes présentées sont déterminées à l'aide des meilleures estimations de la direction, fondées sur des hypothèses qui reflètent le plus probable des conditions économiques susceptibles de se réaliser et les plans d'action prévus. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Les principales estimations comprennent des débiteurs, des créditeurs et charges à payer.

**AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO**  
**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS**  
**31 mars 2019**

---

**1. RESUMÉ DES PRINCIPALES METHODES COMPTABLES (SUITE)**

Utilisation des estimations (suite)

Selon la direction, ces États financiers ont été correctement préparés dans des limites raisonnables de l'importance relative et dans le cadre des conventions comptables résumées ci-après.

Encaisse

La trésorerie comprend l'encaisse et équivalent. La trésorerie est composée principalement des effets de commerce et de placements avec une date d'échéance de trois mois ou moins. En raison de l'échéance à court terme de ces placements, la valeur comptable se rapproche de leur juste valeur.

Reconnaissance de revenu

Les frais d'évaluation annuels sont liés unités de vote et sont déclarés a titre volontaire. Les frais sont facturés chaque année financière et sont reconnus comme revenus lorsque la demande de renouvellement est fournie. Comme il n'y a aucun recours pour les sociétés de condomonium, le revenu est reconnu lorsque la demande est reçue et les montants sont connus.

Les montants reçus pour l'année fiscale suivante sont comptabilisés comme revenus reportés.

Immobilisations incorporelles

L'immobilisation incorporelle est comptabilisée au coût moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé aux taux destinés à radier l'actif sur base de sa vie productive comme suit :

	<u>Taux</u>	<u>Méthode</u>
Logiciel	5 Ans	Linéaire

La méthode de l'amortissement et l'estimation de la durée d'utilité d'une immobilisation est revue chaque année.

**AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO**  
**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS**  
**31 mars 2019**

---

**1. RESUMÉ DES PRINCIPALES METHODES COMPTABLES (SUITE)**

Instruments financiers

Les instruments financiers de l'organisation se composent de l'encaisse, des débiteurs et des créditeurs et charges à payer. Les instruments financiers sont enregistrés à la juste valeur au moment de la comptabilisation initiale. La juste valeur de ces instruments financiers est approximative de leur valeur comptable en raison de leur nature à court terme. Il revient à la direction s'assurer que l'organisation n'est pas exposée au risque de crédit, devises ou intérêt important découlant de ces instruments financiers.

Par conséquent, à la fin de chaque exercice, elle mesure les liquidités et investissements à la juste valeur, les comptes créditeurs et charges à payer, la dette et autres passifs au coût après amortissement. Tout changement ultérieur à la juste valeur est comptabilisé dans l'état des activités de fonctionnement.

À la fin de l'exercice, les actifs financiers sont soumis à un test de dépréciation sur une base annuelle lorsqu'il y a des indicateurs de dépréciation. S'il y a un indicateur de dépréciation, l'organisation détermine si il y a un changement défavorable important dans la valeur actualisée des flux de trésorerie attendus, le montant qui peut être réalisée de la vente de l'actif financier, ou le montant que l'organisation s'attend à réaliser en exerçant son droit à toute garantie. Si les événements et circonstances sont renversées dans un exercice ultérieur, la perte de valeur sera reprise dans la mesure de l'amélioration ne dépassant pas la valeur comptable de la dépréciation initiale.

**2. GESTION DU CAPITAL**

L'objectif de l'organisation est de veiller à ce que l'entité poursuive ses activités ainsi que le fonctionnement efficace pour ces membres et autres parties prenantes. La direction ajuste la structure du capital selon les besoins, afin de soutenir les besoins opérationnels de l'entreprise. Plutôt que d'établir des critères sur le rendement du capital, l'organisation s'appuie sur l'expertise de ses gestionnaires pour maintenir le développement futur des opérations. L'organisation définit le capital comme étant le fonds de roulement et les actifs net non affectés.

La direction révisé son approche de gestion du capital sur une base continue et estime que cette démarche, étant donné la taille relative de l'organisation, est appropriée.

**3. IMMOBILIZATION INCORPORELLE**

	Coût	Amortissement accumulé	Valeur comptable nette, 2019	Valeur Comptable nette, 2018
Logiciel	2,959,811	651,600	\$ 2,308,211	\$ 1,867,082

**AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO**  
**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS**  
**31 mars 2019**

**4. CRÉDITEURS ET CHARGE À PAYER**

Au 31 mars 2019, il existe des sommes échues à remettre au gouvernement de l'ordre de \$4,133 (2018 - \$6,004) qui sont inclus dans la solde créditeur et charge à payer.

**5. PRÊT A LONG TERME**

2019                      2018

L'organisation avait une facilité non renouvelable disponible du ministère de l'administration et des Services aux consommateurs de financer le démarrage de l'organisation jusqu' à un maximum de \$ 7 500 000.

Au 31 mars 2019, \$ 5 500 000 (2018 - \$ 5 500 000) a été utilisé. L'organisation a choisi de ne pas prélever le restant disponible de \$ 2 000 000. Jusqu'au 1er avril 2019, les intérêts sur le solde sont revues le premier jour ouvrable en janvier, avril, juillet et octobre et sont égales au taux des bons du Trésor de l'Ontario pour les quatre-vingt-dix jours, plus cinquante points de base composés sur le premier jour ouvrable de janvier, avril, juillet et octobre . Commencant le 1er avril 2019, le taux d'intérêt sera égal au coût du capital pour la Province de l'Ontario pour un bond amorti sur dix ans, y compris les frais et commissions, majoré de 50 points de base, composés semestriellement. Au 1er avril 2019, ce taux combiné sera de 2,87 %.

Les modalités de remboursement seront conforme à un calendrier d'amortissement que le ministère de l'administration et des Services aux consommateurs fournira après le 1er avril 2019. L'organisation aura dix ans pour rembourser le prêt. commençant le 1er avril 2019.

**\$ 5,694,335**    \$ 5,576,154

Moins: Partie actuelle du prêt à long terme

(499,210)                      -

**\$ 5,195,125**    **\$ 5,576,154**

Les remboursements annuel au minimum sont les suivants:

	2020	499,210
	2021	513,640
	2022	528,487
	2023	543,763
	2024 et après	<u>3,609,235</u>
		<b><u>\$ 5,694,335</u></b>

**AUTORITÉ DE CONDOMINIUM DE L'ONTARIO**  
**NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS**  
**31 mars 2019**

**6. REVENU DE FRAIS**

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Frais d'évaluation	<b>\$ 9,481,364</b>	\$ 5,888,665
Frais du Tribunal	<b>6,675</b>	2,350
	<b><u>\$ 9,488,039</u></b>	<b><u>\$ 5,891,015</u></b>

**7. ENGAGEMENTS**

L'organisation s'engage pour sa part de 70 % de louer ses locaux à la rue 2 St. Clair Avenue East, Toronto (Ontario) jusqu'au 30 octobre 2021. L'organisation s'engage également à un contrat lié au développement du logiciel pour l'organisation. Les futurs engagements au minimum sont les suivants :

2020	906,208
2021	258,078
2022	<u>150,545</u>
	<b><u>\$ 1,314,831</u></b>

**8. ACTIF NET AFFECTÉ**

Au cours de l'année, l'organisation a établi un compte dans ses livres pour un actif net affecté après la décision du conseil d'administration afin de bâtir et maintenir un niveau adéquat des fonds pour l'organisation dans le cadre d'assurer la stabilité de la mission, programmes, emploi et activités courantes de l'Organisation et fournir une source de fonds internes pour gérer les imprévus. Les virements peuvent être effectués vers ou à partir de ce fonds, avec l'approbation du Conseil d'administration. Au cours de l'année, l'organisation a transféré \$ 2 700 000 de ses actifs net non affecté accumulés.

**9. TABLEAUX COMPARATIFS**

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés pour se conformer à la méthode de présentation de l'année courante.



## Coordonnées

**Adresse postale :**

Office ontarien du secteur des condominiums  
P.O. Box 69038 RPO St. Clair Centre  
Toronto (Ontario) ON M4T 3A1

**Numéro local de l'OOSC :** 416-901-9356

**Numéro sans frais de l'OOSC :** 1-800-854-9014

**Courriel :** [info@condoauthorityontario.ca](mailto:info@condoauthorityontario.ca)

**Site Web :** [www.condoauthorityontario.ca](http://www.condoauthorityontario.ca)



[www.condoauthorityontario.ca](http://www.condoauthorityontario.ca)