

Office ontarien du secteur des condominiums

Cadre de référence du processus consultatif

1.0 Objet

L'accord d'application de l'Office ontarien du secteur des condominiums exige que le conseil d'administration de l'OOSC mette en place un processus consultatif qui permette aux communautés condominiales de faire part directement de leurs observations à l'OOSC. Le présent cadre de référence décrit la manière dont l'OOSC se mettra en rapport avec les communautés condominiales pour obtenir leurs commentaires, les prendre en compte et les classer par ordre de priorité. Chaque année, l'OOSC rend compte publiquement des observations reçues et des priorités fixées pour y donner suite.

2.0 Définitions

- a) « Office des condos » ou « OOSC » désigne l'Office ontarien du secteur des condominiums.
- b) « Utilisateur » désigne toute personne qui interagit avec un produit, un service, un système ou une application de l'OOSC.
- c) « Expérience de l'utilisateur » désigne l'expérience globale d'un utilisateur lorsqu'il interagit avec un produit, un système ou un service.
- d) « Groupe consultatif » : une table ronde réunissant un groupe d'experts chargés de fournir des orientations stratégiques, des points de vue et des recommandations sur des questions ou des projets précis.
- e) « Groupe de discussion » : un petit groupe diversifié d'utilisateurs réunis pour discuter d'un certain produit ou service numérique.
- f) « Test d'utilisabilité » : une méthode de recherche où les utilisateurs interagissent avec un produit, un prototype ou un système numérique pour évaluer sa fonctionnalité, sa facilité d'utilisation et l'expérience utilisateur globale.

3.0 Contexte

Depuis 2017, l'Office des condos s'attache à renforcer la protection des consommateurs et à apporter son soutien à la vie en condo dans tout l'Ontario. L'OOSC mobilise les communautés condominiales de toute la province et leur donne les moyens d'agir grâce à son modèle de prestation de services numériques, qui permet aux utilisateurs d'accéder à des informations, de la formation et des services de règlement des différends.

4.0 Objectifs

Le processus consultatif de l'OOSC donne aux propriétaires, aux administrateurs, aux résidents, aux acquéreurs et aux gestionnaires de condos ainsi qu'aux professionnels du secteur et au public de multiples moyens de fournir en temps opportun des conseils et des commentaires sur les services de l'OOSC ou sur des sujets importants liés à la vie en condominium. Ce processus offre également la possibilité d'en savoir plus sur les activités de l'OOSC.

5.0 Tactiques de consultation

L'Office des condos fera participer les utilisateurs au moyen des tactiques suivantes :

1. Groupes consultatifs
2. Groupes de discussion
3. Tests d'utilisabilité
4. Enquêtes
5. Rétroaction directe au personnel des services d'information

5.1 Groupes consultatifs

L'OOSC sollicitera l'avis d'experts pour mettre en place des groupes consultatifs ad hoc, généralement par le biais d'assemblées virtuelles synchrones.

Les groupes consultatifs seront mis à profit pour recueillir des commentaires sur les produits éducatifs ou informatifs de l'OOSC, notamment :

- contenu de la formation des administrateurs de l'OOSC
- guides et rapports de recherche de l'OOSC
- toute autre ressource de l'OOSC, le cas échéant

5.2 Groupes de discussion

Les groupes de discussion serviront à obtenir des enseignements sur les produits numériques de l'OOSC. Ces séances se dérouleront dans le cadre d'assemblées virtuelles synchrones, généralement avec des personnes qui ont déjà utilisé les services numériques en question.

Voici des exemples de services pour lesquels les groupes de discussion pourront servir à recueillir des commentaires :

- plateforme de règlement des différends en ligne de l'OOSC
- plateforme de dépôt de rapports d'associations et d'avis de changement
- site Web de l'OOSC (public et à accès restreint)

5.3 Tests d'utilisabilité

Les tests d'utilisabilité serviront à solliciter des commentaires sur certaines fonctionnalités ou certains éléments de conception des produits de l'OOSC. Ces séances seront menées dans le cadre d'assemblées virtuelles synchrones ou en personne avec des personnes qui correspondent aux données démographiques requises (p. ex. âge, lieu, rôle, expérience).

Voici des exemples de tests d'utilisabilité :

- test d'utilisabilité pour la navigation du système de dépôt des rapports d'associations
- test du flux d'utilisateurs de la version améliorée du centre auto-assistance/contactez-nous
- tri de cartes pour créer une architecture d'information claire pour le site Web

5.4 Enquêtes

Les enquêtes sont un outil précieux pour recueillir rapidement des points de vue sur une grande diversité de produits, de services ou d'expériences fournis par l'OOSC. Elles sont particulièrement utiles pour recueillir de grandes quantités d'informations sans nécessiter beaucoup de temps de la part de l'OOSC, ce qui les rend plus efficaces que les groupes de discussion ou les tests d'utilisabilité. Les enquêtes peuvent être conçues pour recueillir des informations quantitatives et qualitatives, ce qui les rend polyvalentes pour répondre à différents besoins de recherche.

Voici des exemples d'utilisation des enquêtes :

- enquête sur l'expérience des clients des services d'information
- test de comparaison des cartes du calendrier des condos
- rétroaction sur une certaine page Web

5.5 Rétroaction directe par le biais de notre équipe des services d'information

L'équipe des services d'information de l'Office des condos interagit régulièrement avec les propriétaires, les administrateurs, les résidents, les acquéreurs et les gestionnaires de condos ainsi qu'avec les professionnels du secteur et le public, et constitue un intermédiaire clé pour faire des suggestions sur les services de l'OOSC et cerner les sujets de préoccupation.

Le personnel des services d'information rendra compte des observations qualitatives notables directement aux unités opérationnelles responsables de ses domaines. Il communiquera aussi périodiquement les données relatives au volume d'appels par sujet à la haute direction, qui utilisera ces informations pour fixer des priorités et réorienter les ressources en fonction des besoins, afin de répondre aux commentaires reçus.

6.0 Promotion du processus consultatif de l'OOSC

L'OOSC donnera l'occasion de formuler des commentaires par le biais des tactiques évoquées en tirant parti de diverses voies de communication comme les médias sociaux, l'affichage sur notre site Web, les bulletins d'information ou par le biais de campagnes de courriels.

7.0 Rôles et responsabilités

Le personnel et la direction de l'OOSC auront des rôles précis en matière de compte rendu et de collecte de données, ce qui garantira une cohérence dans la transmission de la rétroaction et la manière d'y donner suite, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Tactique	Responsabilité	Soutien
Groupe consultatif	Unité opérationnelle responsable du produit en question	Équipe chargée de la communication et du marketing
Groupes de discussion	Équipe chargée de l'expérience utilisateur	Unité opérationnelle responsable du produit en question
Test utilisateur	Équipe chargée de l'expérience utilisateur	Unité opérationnelle responsable du produit en question
Enquêtes	Équipe chargée de la communication et du marketing	Unité opérationnelle responsable du produit en question
Rétroaction directe aux services d'information	Équipe des services d'information	Haute direction

8.0 Analyses et comptes rendus sur la rétroaction

L'OOSC élaborera un tableau de bord trimestriel à l'intention du conseil d'administration sur les indicateurs de rendement clés (IRC) communiqués, qui reflètent la rétroaction globale.

Les responsables fourniront des rapports à la haute direction et aux unités opérationnelles sur les résultats d'initiatives spécifiques, afin d'éclairer le développement de produits et de services.

Conformément au paragraphe 7.2(4) de l'accord d'application, un rapport sur les activités et les conseils fournis dans le cadre de ce processus seront inclus dans le rapport annuel de l'OOSC.

Le rapport annuel de l'OOSC mettra en évidence les principaux domaines de rétroaction et les possibilités d'amélioration, ainsi que les retombées pour les communautés condominiales.

Les participants aux groupes consultatifs, aux groupes de discussion et aux tests d'utilisabilité seront mentionnés dans le rapport avec leur consentement.