

2026–2027

Plan d'activités de l'OOSC



Condominium
Authority of
Ontario

TABLE DES MATIÈRES

1. Aperçu du plan d'activités 2026-2027	3
2. À propos de l'OOSC	4
2.1 Services	4
2.2 Services en français	5
2.3 Engagement en matière d'accessibilité	5
2.4 Processus de résolution des plaintes	5
2.5 Collaborations avec les communautés condominiales et le secteur des condominiums	7
3. Secteur des condominiums de l'Ontario	8
4. Structure de l'organisme	11
4.1 Gouvernance	11
4.2 Aperçu opérationnel	12
5. Plan stratégique et objectifs	13
5.1 Priorités et activités opérationnelles	15
5.2 Priorités accélérées	19
6. Gestion des risques	21
6.1 Processus d'évaluation des risques	21
6.2 Catégories de risques et stratégies d'atténuation	21
7. Planification financière et perspectives du marché	23
7.1 Opérations financières et investissements stratégiques	23
7.2 Budget triennal et prévisions	24
8. Notes	25

1. APERÇU DU PLAN D'ACTIVITÉS 2026-2027

Ce plan d'activités présente les principales priorités de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) pour l'exercice allant du 1^{er} avril 2026 au 31 mars 2027. Notre rapport annuel sur les réalisations de l'exercice financier 2026-2027 sera publié en 2027. Ensemble, ces deux documents témoignent de notre engagement en faveur de la transparence et de la responsabilisation en ce qui concerne le rendement de l'organisme et la réalisation de notre mandat.



2. À PROPOS DE L'OOSC

L'OOSC, organisme d'application délégataire, est une personne morale sans but lucratif désignée en vertu de la [Loi sur les condos](#). L'OOSC relève du ministre des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (le Ministre) et a pour mission d'appuyer la vie en condo et d'améliorer la protection des consommateurs dans les communautés condominiales. Il joue un rôle important dans les communautés condominiales de l'Ontario en fournissant des services numériques rentables et accessibles, disponibles en [français](#) et en [anglais](#).

2.1 Services

L'OOSC remplit son mandat de soutien et de protection des communautés condominiales de la province en leur donnant la capacité d'agir grâce à des informations et à des services offerts dans le cadre des trois piliers de notre modèle de prestation de services numériques.

INFORMATION

- Fournir un large éventail d'informations pour aider à comprendre le cadre de la vie en condominium et traiter les problèmes communs.
- Fournir des guides, des formulaires pour les condominiums et des modèles faciles à utiliser sur notre site Web thecao.ca.
- Recueillir et conserver les informations obligatoires par le biais des rapports d'associations annuels et contrôler la conformité afin de garantir le respect des obligations légales.
- Tenir à jour un registre public gratuit des associations condominiales de l'Ontario afin d'informer et de protéger les communautés condominiales et de repérer les cas de non-conformité grâce aux certificats du registrateur.

FORMATION ET SENSIBILISATION

- Offrir une formation obligatoire aux administrateurs de conseils d'administration de condominiums et s'assurer que les exigences d'achèvement ont été respectées.
- Définir les domaines de connaissances clés pour une gouvernance efficace des condominiums grâce à notre cadre de compétences pour les administrateurs de condominiums.
- Fournir aux propriétaires et aux résidents de condos des ressources pour les aider à comprendre leurs droits et leurs responsabilités dans le cadre du modèle de propriété partagée.

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- Offrir des outils, des guides et des ressources pour promouvoir une approche proactive et collaborative au sein des communautés condominiales afin de régler les problèmes rapidement, avant qu'ils ne s'aggravent, et favoriser une vie en copropriété harmonieuse.
- Régler les différends et rendre des décisions exécutoires par l'intermédiaire du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC).
- Exploiter le premier système de tribunal entièrement en ligne de l'Ontario, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, qui offre un service de règlement des différends en ligne accessible et abordable.

2.2 Services en français

L'OOSC fournit tous ses services dans les deux langues officielles. Des employés bilingues sont employés dans tout l'organisme pour répondre aux demandes en français et aux questions liées aux dossiers du TASC. Nos ressources, le contenu de notre site Web et nos autres communications sont disponibles en français et en anglais, grâce à des services de traduction en français fournis par des tiers et à notre personnel bilingue.

2.3 Engagement en matière d'accessibilité

L'OOSC s'engage à fournir des services et des ressources accessibles à tous les Ontariens en se conformant à la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO), au [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario et à notre [Politique sur l'accessibilité](#) afin d'offrir des adaptations liées aux handicaps et autres obstacles à l'accès. Tous nos services sont disponibles dans un format accessible, y compris par le biais d'un [service relais par télécopieur](#).

Les applications conformes à la LAPHO de l'OOSC suivent les pratiques exemplaires afin de garantir l'accessibilité à tous les utilisateurs, grâce à une conception intuitive et des interfaces utilisateur cohérentes, avec un contraste de couleurs suffisant et une totale accessibilité du clavier. Nous effectuons régulièrement des audits d'accessibilité et intégrons les

commentaires des utilisateurs pour améliorer tous nos services et produits afin de nous assurer qu'ils répondent aux normes en vigueur, éliminent les obstacles et restent accessibles à tous les utilisateurs.

2.4 Processus de résolution des plaintes

L'OOSC s'engage à résoudre les plaintes concernant nos services de manière rapide et transparente dans le cadre de son mandat de protection des consommateurs. Notre équipe des services d'information répond quotidiennement aux demandes et aux préoccupations des clients par courrier électronique, par téléphone et par courrier postal. Nous prenons également des mesures proactives pour répondre aux préoccupations mises en évidence par d'autres moyens, notamment les enquêtes de satisfaction et l'engagement sur nos plateformes de médias sociaux.

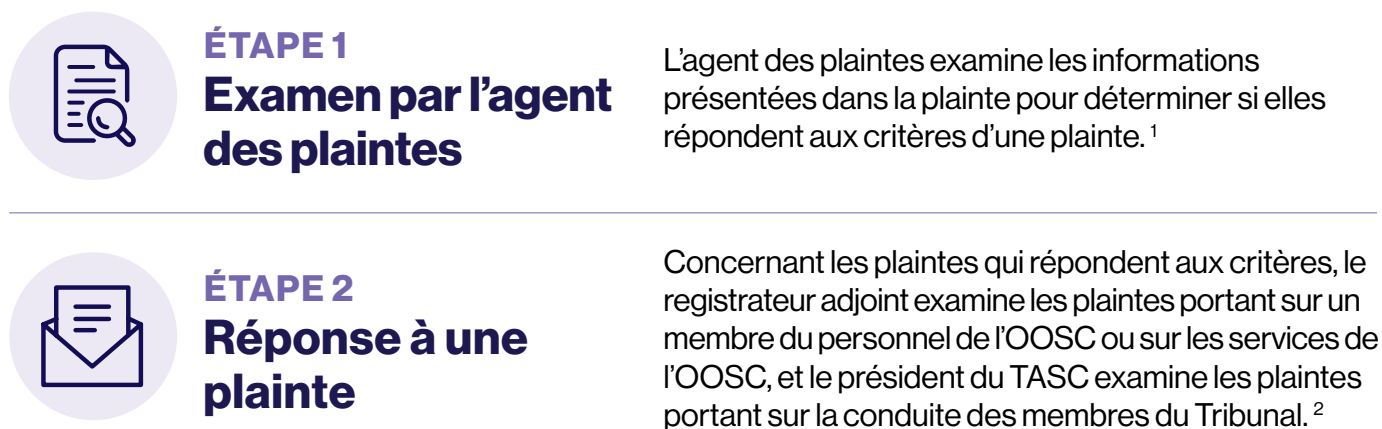
En moyenne, l'OOSC reçoit plus de 32 000 demandes par an, allant de questions générales sur la vie en copropriété à des scénarios complexes sur la manière de s'orienter dans la Loi sur les condos, la gouvernance des conseils d'administration, la gestion financière, la responsabilisation et les différends entre propriétaires. En tant qu'organisme d'application délégué, nous nous efforçons activement de fournir les informations et les formations les plus actuelles et les plus pertinentes dans notre



domaine de compétence afin d'aider à guider les communautés condominiales autogérées. Le TASC traite également plusieurs types de différends liés à la vie en condo, notamment en matière de dossiers, d'animaux familiers ou de nuisances.

En plus des demandes générales, toute personne peut présenter une plainte officielle concernant les services relevant du mandat et de la compétence de l'OOSC, la conduite du personnel de l'OOSC ou la conduite des membres du Tribunal en suivant les étapes décrites dans la [Politique sur les plaintes](#). Cette politique est révisée tous les trois ans. Au 1^{er} mars 2026, l'OOSC avait reçu 14 plaintes au cours des trois dernières années dans le cadre de ce processus : 7 concernant les services de l'OOSC et 7 concernant la conduite d'un membre du Tribunal. Chacune d'entre elles a été résolue dans les délais fixés par la politique.

Le processus de traitement des plaintes consiste en ce qui suit :



Le délai cible pour le processus d'examen des plaintes est de 30 jours ouvrables, comme suit :



Les résolutions possibles peuvent comprendre ce qui suit :

- > Modifications des politiques, des pratiques et des procédures de l'OOSC
- > Formation, informations actualisées ou autres recommandations pour le personnel
- > Ajouts, modifications ou améliorations des informations ou des services
- > Autres mesures appropriées

¹ Les demandes concernant la gouvernance locale de conseils d'administration de condominiums, la conduite d'un gestionnaire ou d'une entreprise de gestion de condominiums, ou les demandes de révision judiciaire, d'appel ou de contestation d'une décision, d'une ordonnance ou d'une instruction d'un membre du Tribunal ne répondent pas à ces critères.

² Le directeur général et registraire examine les plaintes concernant le vice-président chargé de la formation et sensibilisation et de la conformité, et le registraire adjoint. Le président du conseil d'administration examine les plaintes concernant le directeur général et registraire et le président du TASC.

2.5 Collaborations avec les communautés condominiales et le secteur des condominiums

L'OOSC continue de renforcer son engagement et sa collaboration avec les communautés condominiales à travers la province en s'attachant à comprendre leurs besoins et à y répondre, tout en faisant progresser la protection des consommateurs et en développant un sens averti de la propriété. Nos principaux clients sont les propriétaires de condos et les administrateurs de conseils de condominiums, mais nous soutenons également les gestionnaires de condos, les résidents et les acheteurs potentiels de condos neufs ou en revente. Notre [processus consultatif](#) transparent offre aux membres des communautés que nous servons la possibilité de s'exprimer directement sur nos services par le biais de groupes consultatifs, de groupes de discussion, d'essais par les utilisateurs et de sondages en ligne, ce qui garantit une large représentation de l'ensemble de l'Ontario et des commentaires exploitables.

Le partenariat stratégique de l'OOSC avec [l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums](#), officialisé par notre [protocole d'entente](#), est essentiel à la mise en œuvre d'initiatives conjointes qui répondent aux mandats distincts mais complémentaires de chaque organisme en matière de protection des

consommateurs. Nous travaillons également en étroite collaboration avec d'autres organismes du secteur du logement tels que [Tarion](#), [l'Office de réglementation de la construction des logements](#), le [Conseil ontarien de l'immobilier](#) ainsi que [l'Office de la sécurité des installations électriques](#) et [Ontario One Call](#), pour sensibiliser et informer davantage les consommateurs de manière collaborative.

Nous nous engageons à entretenir nos relations établies avec les associations du secteur des condominiums et à participer aux événements provinciaux et régionaux organisés par [l'Institut canadien des condominiums](#), la section canadienne du [Community Associations Institute](#) et [l'Association of Condominium Managers of Ontario](#).

Nous travaillons également en partenariat avec [Habitat pour l'humanité](#) afin d'offrir des séances communautaires et de participer à diverses autres activités de sensibilisation afin de renforcer la prise de conscience et la formation sur la vie en copropriété dans la province.

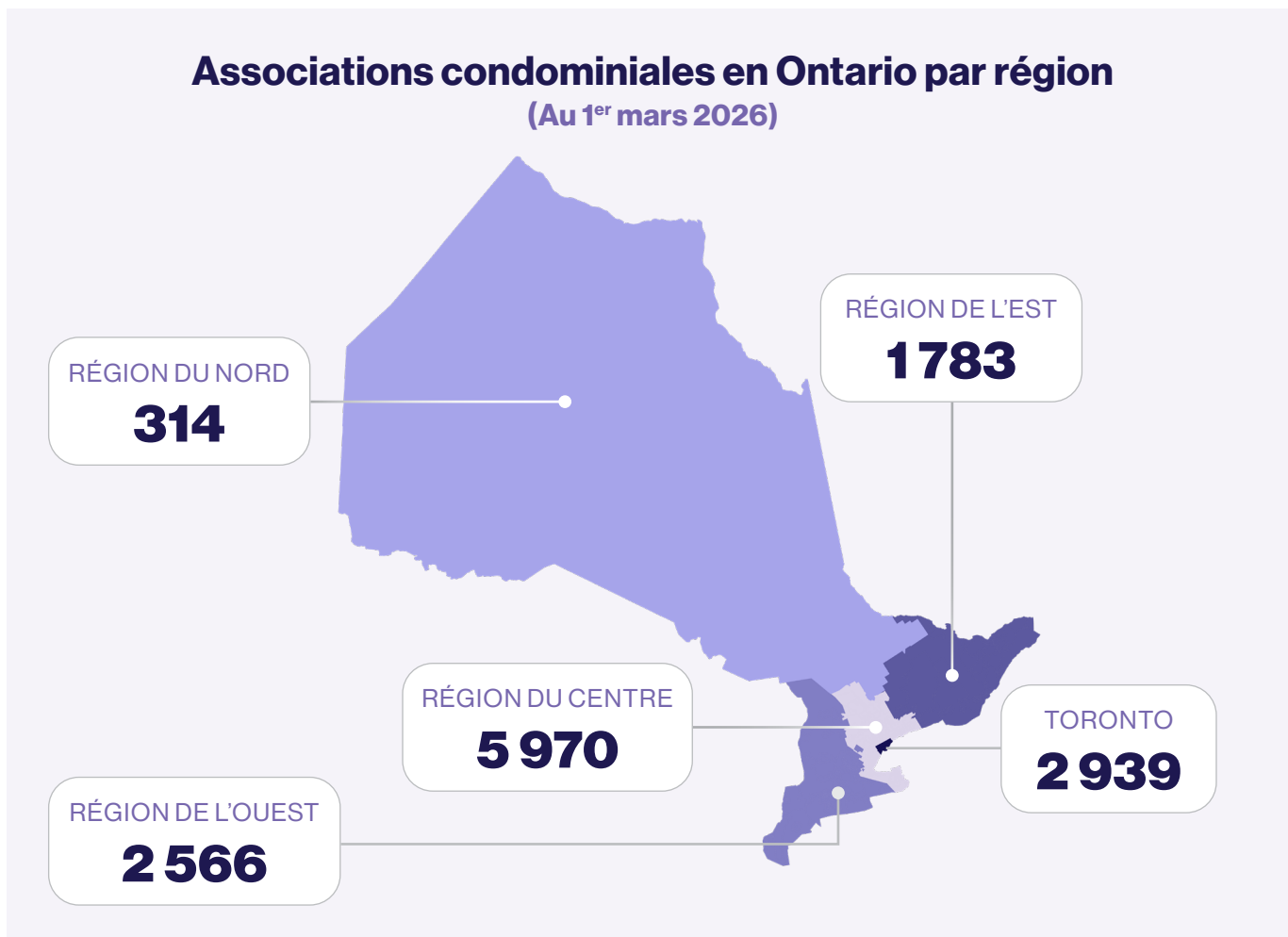
Notre objectif à travers ces actions est d'accroître la mobilisation communautaire, d'améliorer les pratiques de gouvernance des condominiums et de favoriser le dynamisme des communautés condominiales à travers l'Ontario.



3. SECTEUR DES CONDOMINIUMS DE L'ONTARIO

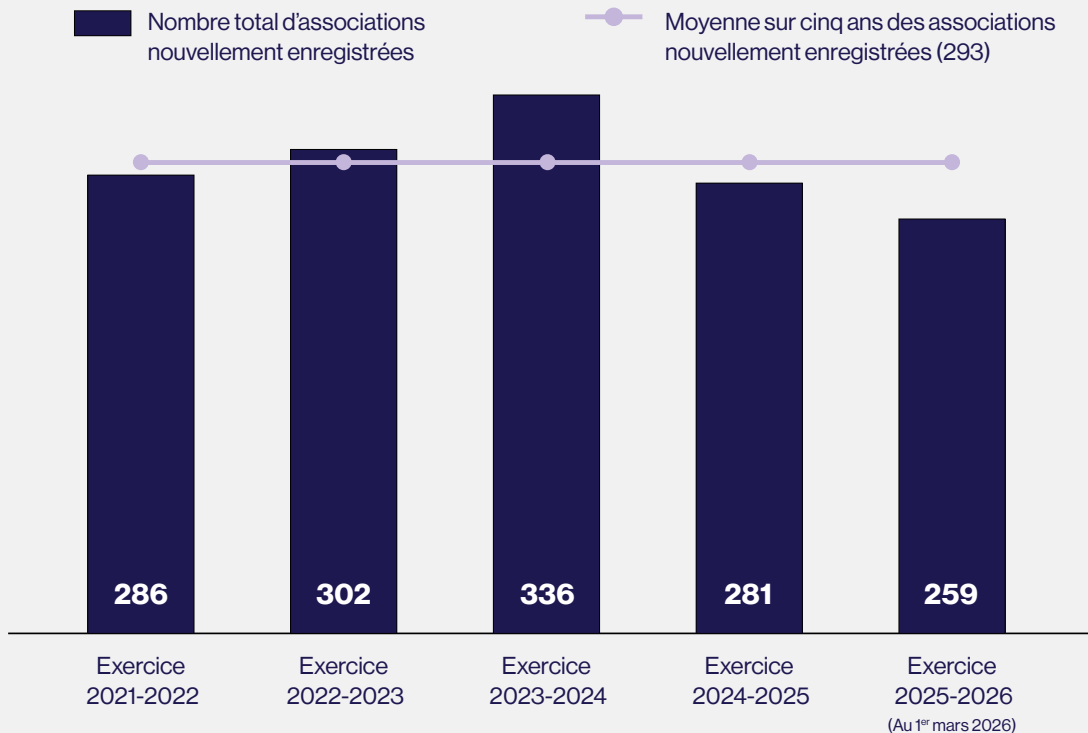
Le nombre d'Ontariens vivant dans des condos a augmenté de 1,6 pour centⁱ, passant de 1,83 million en 2024-2025 à environ 1,86 million en 2025-2026, ce qui représente 11,5 pour cent de la population de l'Ontario.ⁱⁱ

Au 1^{er} mars 2026, l'Ontario comptait 13 572 associations condominialesⁱⁱⁱ, dont 11 636 sont des associations normales de propriété franche comptant 946 996 parties privatives à usage d'habitation. Le centre de l'Ontario concentre le plus grand nombre d'associations condominiales, soit 44 pour cent de l'ensemble des associations condominiales de la province.



Bien que de nouvelles associations condominiales continuent de s'enregistrer chaque année auprès du Bureau d'enregistrement immobilier de l'Ontario (BEI), les enregistrements ont ralenti au cours des deux dernières années dans la plupart des régions, à l'exception des régions de l'Est et de Toronto.

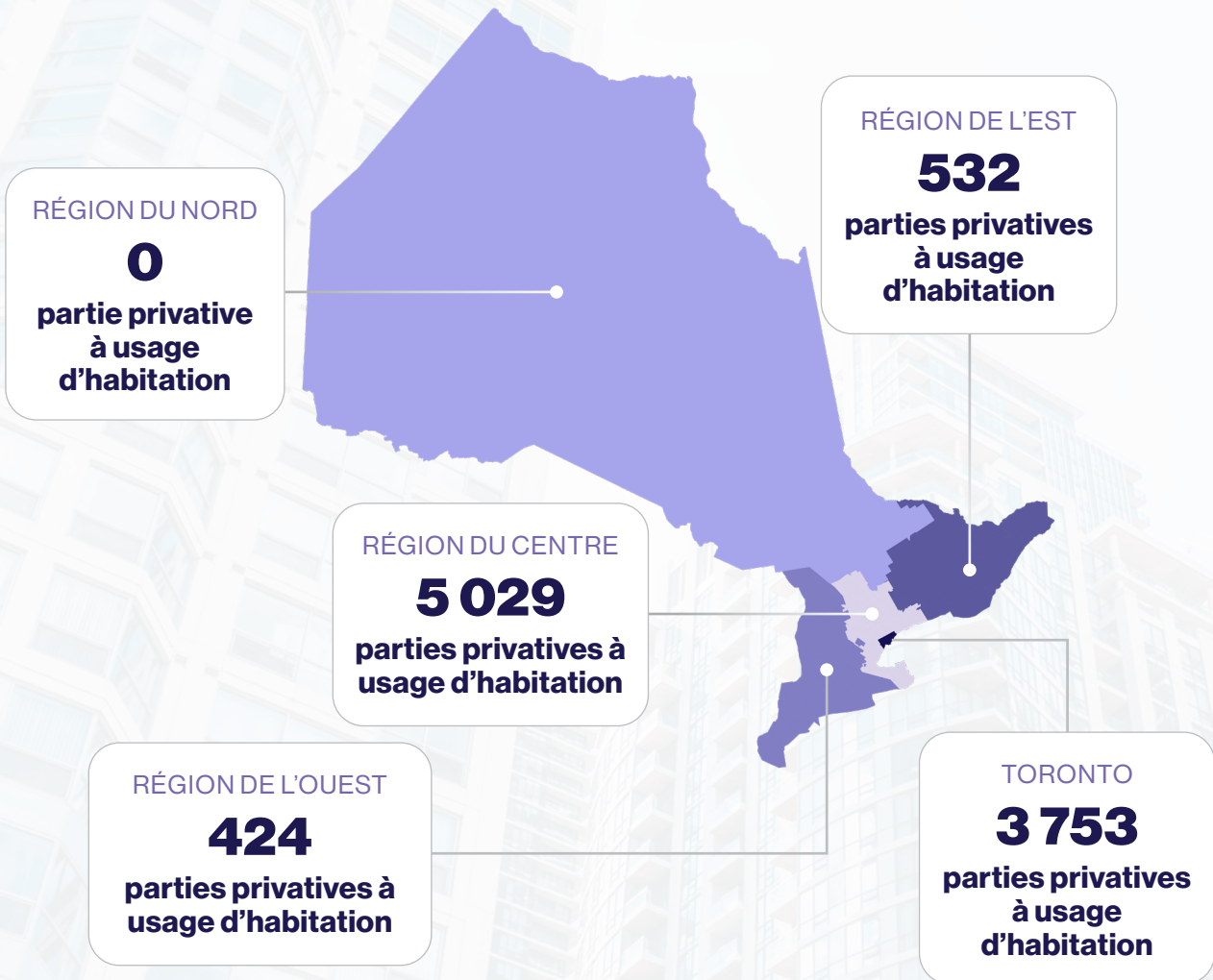
Associations condominiales nouvellement enregistrées par exercice



Au 1^{er} mars 2026, 259 nouvelles associations condominiales étaient enregistrées auprès du BEI pour l'exercice^{iv} 2025-2026, réparties dans les régions suivantes.^v

RÉGION	DISTRICTS INCLUS DANS LA RÉGION ^{vi}	2025-2026	2024-2025
Nord	Algoma, Cochrane, Kenora, Manitoulin, Muskoka, Nipissing, Parry Sound, Rainy River, Sudbury, Thunder Bay, Timiskaming	2	5
Centre	Dufferin, Durham, Halton, Hamilton, Niagara, Northumberland, Peel, Simcoe, York	103	114
Est	Frontenac, Haliburton, Hastings, Kawartha Lakes, Lanark, Leeds/Grenville, Lennox/Addington, Northumberland, Peterborough, Prescott/Russell, Prince Edward, Ottawa, Renfrew, Stormont/Dundas/Glengarry	32	13
Ouest	Brant, Bruce, Chatham-Kent, Elgin, Essex, Grey, Haldimand-Norfolk, Huron, Lambton, Middlesex, Oxford, Perth, Waterloo, Wellington	27	57
Toronto	Toronto	95	92

Parmi les associations condominiales nouvellement enregistrées en 2025-2026, les parties privées à usage d'habitation suivantes ont été créées :



4. STRUCTURE DE L'ORGANISME

4.1 Governance

L'OOSC est dirigé par un [conseil d'administration](#) qui rend compte au Ministre par l'intermédiaire du président du conseil. Les rôles et responsabilités du Ministre et du conseil sont définis dans notre [accord d'application](#) avec le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement.

Le conseil d'administration se compose de quatre administrateurs élus et de trois personnes nommées par le Ministre, chacun apportant un éventail diversifié de compétences et d'expérience, comme le prévoit l'accord d'application figurant à l'annexe D. Les nominations ministérielles sont effectuées dans le cadre du processus du [Secrétariat des nominations publiques](#) du gouvernement de l'Ontario.

Le conseil d'administration est chargé de l'orientation stratégique et de la supervision de l'OOSC, y compris le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums. Le conseil d'administration nomme le président du TASC, qui est responsable devant le conseil d'administration par l'intermédiaire du président pour le bon fonctionnement du Tribunal indépendant. Les rôles et les responsabilités de chacun ainsi que le cadre de gouvernance du Tribunal sont décrits dans un [protocole d'entente](#).

Le conseil d'administration a créé cinq comités permanents : comité d'audit et de gestion des risques, comité de cybersécurité et des technologies de l'information, comité de gouvernance et des ressources humaines,

comité de sensibilisation, de mobilisation et de formation, et comité de règlement des différends, afin de l'assister dans ses fonctions de surveillance. Seuls les membres du conseil d'administration siègent à ces comités, qui sont soutenus par les équipes de direction et de haute direction de l'OOSC. Un sixième comité, le comité de mise en candidature, est créé au besoin pour recommander des candidats aux postes vacants au sein du conseil d'administration, sur la base des [critères de compétence](#) définis dans l'accord d'application.

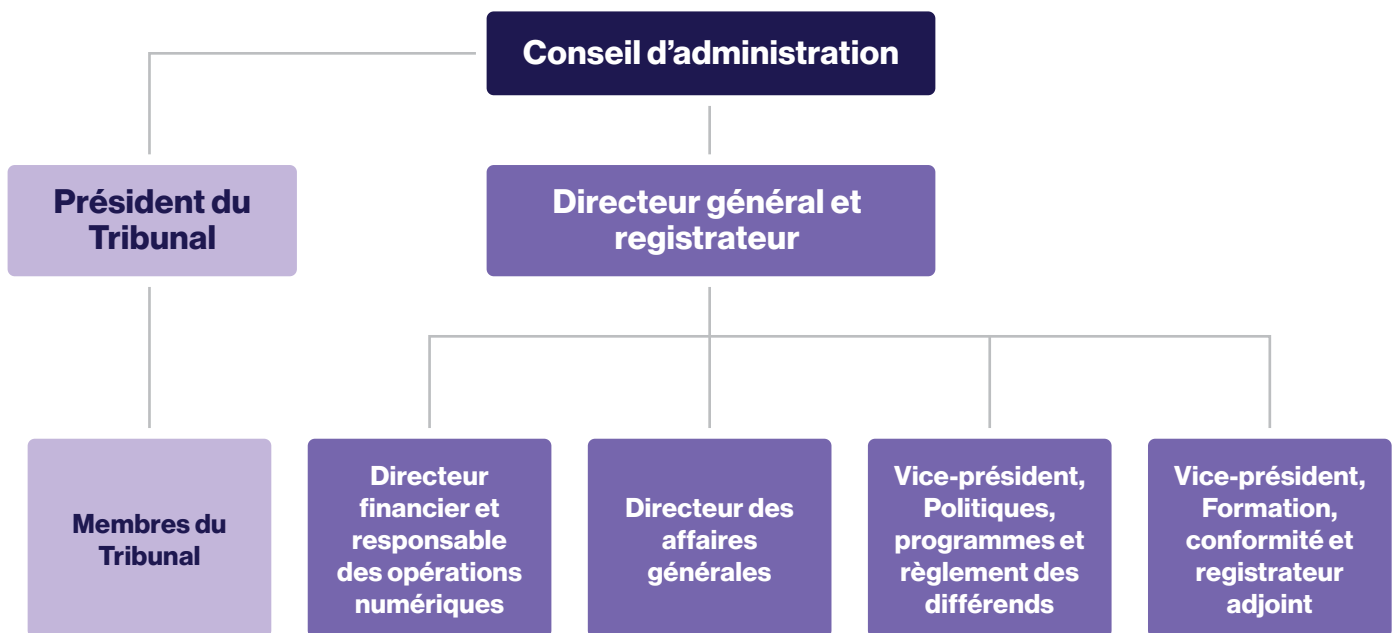
La présidente actuelle du conseil d'administration et administratrice élue, Allison Scanlan, terminera son dernier mandat au sein de l'OOSC lors de la prochaine assemblée annuelle de 2026. Le comité de mise en candidature recommandera des candidats au conseil d'administration pour pourvoir ce poste vacant d'administrateur élu.

Au cours du second semestre 2025-2026, le conseil d'administration a lancé un processus de recrutement pour le prochain directeur général de l'OOSC. À la date de publication du présent document, le processus de recrutement du directeur général est en cours. En 2026-2027, le conseil d'administration se réjouit de travailler avec le nouveau directeur général qui mènera l'organisme vers sa prochaine phase, une phase marquée par une meilleure réactivité envers nos clients et une collaboration élargie avec tous les fournisseurs de services, afin de réaliser la vision de l'OOSC, à savoir développer des communautés condominiales fortes et dynamiques dans tout l'Ontario.

4.2 Aperçu opérationnel

Le directeur général dirige notre équipe d'environ 70 employés répartis dans quatre services, comme indiqué ci-dessous, et rend compte directement au conseil d'administration afin de garantir la réalisation du mandat de l'OOSC et d'assurer la responsabilisation de l'organisme en atteignant les objectifs stratégiques fixés et en satisfaisant aux priorités définies par le conseil d'administration.

Le [président du Tribunal](#) relève du conseil d'administration. Le président du Tribunal est chargé de la direction stratégique du TASC, de la définition des objectifs de rendement et de la supervision de son indépendance décisionnelle, ainsi que de ses fonctions de médiation et d'arbitrage. Le président du Tribunal dirige trois vice-présidents à temps partiel et environ 20 [membres du Tribunal](#) à temps partiel.



5. PLAN STRATÉGIQUE ET OBJECTIFS

L'OOSC est entré dans la dernière année de son [plan stratégique 2024-2027](#). En 2026, nous travaillerons en étroite collaboration avec nos partenaires du secteur et entreprendrons un examen stratégique avec le conseil d'administration afin d'éclairer l'élaboration du prochain plan triennal, dont le lancement est prévu le 1^{er} avril 2027.

Notre mission, notre vision et nos objectifs stratégiques actuels continuent d'orienter nos priorités annuelles, nos mesures de rendement et nos cibles de rendement jusqu'à la dernière année du plan stratégique 2024-2027, qui se termine le 31 mars 2027.

Mandat : L'OOSC est désigné en vertu de la Loi sur les condominiums pour soutenir la vie en condominium et renforcer la protection des consommateurs en fournissant des services et des ressources aux communautés condominiales de l'Ontario.

Mission : Mobiliser les communautés condominiales de l'Ontario et leur donner la capacité d'agir grâce à des services d'information, de formation et de sensibilisation, et de règlement des différends.

Vision : Des communautés condominiales fortes et dynamiques en Ontario.

Valeurs : Innovation, confiance, travail d'équipe, optimisation des ressources, intégrité, équité.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES :



1. INFORMER, FORMER ET SENSIBILISER

L'OOSC est une source fiable d'information, de formation et sensibilisation, et soutient les communautés condominiales de tout l'Ontario en créant de nouvelles ressources, en améliorant celles qui existent déjà et en veillant au respect de la législation, afin d'assurer la protection des consommateurs.



2. RÉGLER LES PROBLÈMES ET LES DIFFÉRENDS

L'OOSC donne aux communautés condominiales les moyens d'essayer de résoudre les problèmes à un stade précoce grâce à des conseils, des ressources et des services de règlement des différends.



3. MOBILISER LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES DU SECTEUR

L'action ciblée de l'OOSC auprès de ses clients et de ses partenaires favorise la sensibilisation et la participation des communautés condominiales.



4. ASSURER L'EXCELLENCE ORGANISATIONNELLE

L'excellence organisationnelle dans la gestion des finances, du fonctionnement et du personnel permet à l'OOSC de fournir des services abordables, accessibles et utiles à ses clients et aux autres partenaires du secteur.

5.1 Priorités et activités opérationnelles

L'OOSC surveille et évalue ses activités tout au long de l'année afin de s'assurer qu'elles soutiennent nos priorités organisationnelles et permettent la mise en œuvre réussie de notre plan stratégique et de notre plan d'activités annuel. De nombreuses activités pour 2026-2027 sont en cours et nous permettent de tirer parti des progrès réalisés précédemment tout en continuant sur notre lancée vers la réalisation des objectifs stratégiques.

Chaque activité est conçue pour progresser vers l'objectif stratégique correspondant, produire des résultats qui atteignent ou dépassent les mesures et les cibles de rendement connexes, et remplir notre mandat.



OBJECTIF STRATÉGIQUE 1 INFORMER, FORMER ET SENSIBILISER

Stratégie : Être une source fiable d'information, de formation et de sensibilisation qui soutient les communautés condominiales à travers l'Ontario grâce à des ressources nouvelles et perfectionnées, des analyses de données et des pratiques en matière de conformité qui protègent les consommateurs du secteur des condominiums.

Activités prioritaires pour 2026-2027 :

- Sensibiliser, former et soutenir les communautés condominiales en leur fournissant des informations, des ressources et des conseils pour les aider à s'orienter dans la Loi sur les condos et ses règlements, à résoudre des problèmes et à promouvoir une gouvernance efficace des associations condominiales tout en assurant leur conformité aux exigences légales.
- Mettre en œuvre et améliorer la formation obligatoire des administrateurs de l'OOSC pour fournir aux administrateurs les connaissances et les compétences de base nécessaires à une gouvernance efficace.
- Assurer la protection des consommateurs pour les communautés condominiales de l'Ontario en veillant au respect des obligations légales prévues par la Loi sur les condos, notamment en déposant les rapports d'associations, en suivant la formation des administrateurs, en validant les permis des gestionnaires de condominiums et en fournissant des informations exactes dans le registre des condos.
- Appuyer la protection des consommateurs pour les communautés condominiales de l'Ontario grâce à des initiatives d'orientation fondées sur la recherche, notamment l'élaboration d'un nouveau rapport sur les fonds de réserve.
- Tirer parti des données, de l'analytique et de l'informatique décisionnelle pour renforcer les services destinés aux communautés condominiales de l'Ontario, favoriser la prise de décisions fondées sur des données et informer le gouvernement des réactions aux politiques.
- Améliorer la facilité d'utilisation du formulaire de procuration prévu par la Loi sur les condos pour favoriser une gouvernance efficace des associations condominiales, et mener une consultation publique afin d'éclairer les améliorations futures à apporter aux formulaires.

MESURES ET CIBLES :

80 %

des personnes interrogées sont « satisfaites » ou « très satisfaites » de l'information et des services à la clientèle fournis par l'OOSC (mesure du Ministre).

85 %

des administrateurs de condominiums sont « satisfaits » ou « très satisfaits » du programme de formation obligatoire des administrateurs (mesure du Ministre).

95 %

des associations condominiales ont déposé leurs rapports d'associations actuels (mesure du Ministre).



OBJECTIF STRATÉGIQUE 2 RÉGLER LES PROBLÈMES ET LES DIFFÉRENDS

Stratégie : Donner aux communautés condominiales les moyens de traiter et de résoudre les problèmes à un stade précoce grâce à des ressources et des services de règlement des différends.

Activités prioritaires pour 2026-2027 :

- Continuer à fournir des informations, des outils et des services en matière de règlement des différends afin de permettre aux parties de résoudre elles-mêmes les problèmes et d'éviter leur aggravation.
- Mettre en œuvre des ressources supplémentaires pour soutenir le règlement des différends, tel le Guide de l'OOSC pour les parties non représentées.
- Continuer à perfectionner la plateforme de règlement des différends en ligne de l'OOSC pour améliorer l'expérience utilisateur lors de la présentation de dossiers au Tribunal et de la participation à toutes les étapes du processus du TASC.
- Assurer une médiation et un arbitrage accessibles, rapides et rentables pour les différends liés à la compétence par l'intermédiaire du TASC (responsabilité décisionnelle).
- Maintenir l'excellence décisionnelle et renforcer les capacités des membres du Tribunal (responsabilité décisionnelle).

MESURES ET CIBLES :

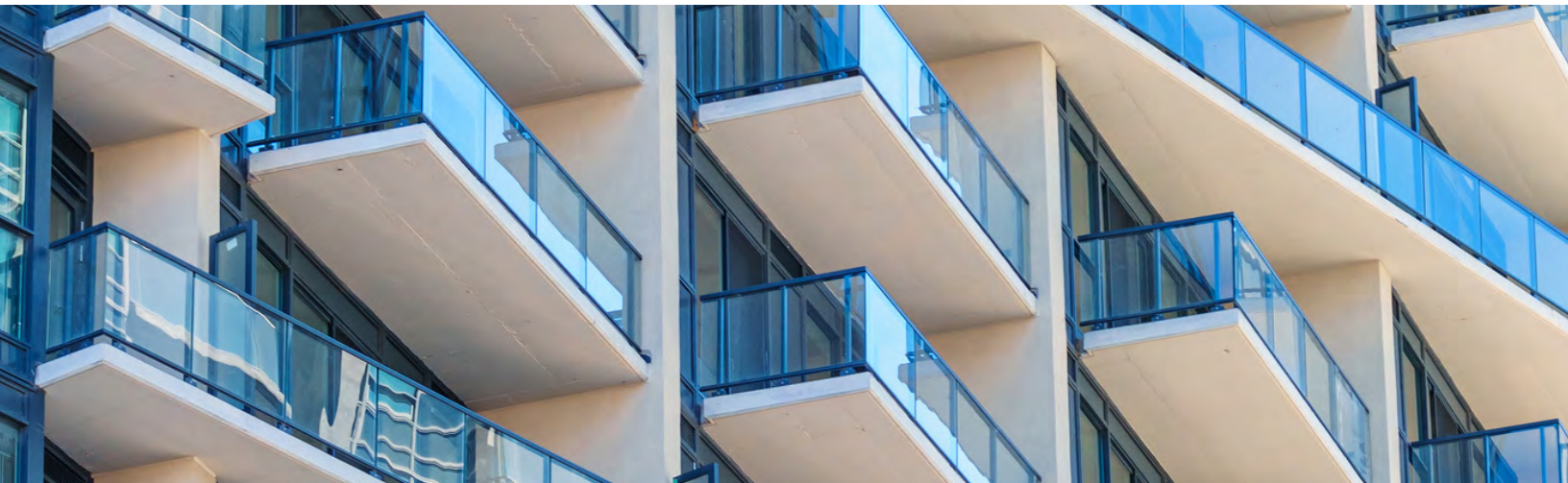
80 %

des personnes interrogées sont « satisfaites » ou « très satisfaites » des services de règlement des différends de l'OOSC (mesure du Ministre).

90 %

des décisions du TASC sont rendues dans les 30 jours suivant la fin de l'audience (mesure du Ministre).





OBJECTIF STRATÉGIQUE 3

MOBILISER LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES DU SECTEUR

Stratégie : Action ciblée auprès des clients et des autres partenaires du secteur favorisant la sensibilisation et la mobilisation des communautés condominiales.

Activités prioritaires pour 2026-2027 :

- > Dialoguer avec les membres des communautés condominiales et les fournisseurs de services par le biais de comités consultatifs, d'essais d'expérience utilisateur, de groupes de discussion et de sondages, afin de façonner et d'améliorer les services et les ressources de l'OOSC, avec des domaines d'intérêt prévus pour 2026-2027, notamment la modernisation de la prestation des services, et une meilleure sensibilisation et des ressources optimisées pour les propriétaires de condos.
- > Promouvoir l'OOSC et ses services auprès des communautés condominiales grâce à des communications ciblées et stratégiques.
- > Renforcer les partenariats stratégiques avec les organismes de réglementation du secteur des condominiums et les organismes de logement afin de mieux faire connaître l'OOSC et de faire progresser la protection des consommateurs dans les communautés condominiales de l'Ontario.
- > Établir des partenariats avec les associations condominiales afin de promouvoir les actions éducatives, la sensibilisation et la communication auprès des propriétaires de condos, de renforcer les liens entre l'OOSC et ses clients et d'encourager une participation éclairée au sein des communautés condominiales.

MESURES ET CIBLES :

Augmenter de **5 %** le nombre de visiteurs uniques (**509 335**) sur le site Web de l'OOSC par rapport à la cible de **485 100** fixée pour l'année précédente.



OBJECTIF STRATÉGIQUE 4 ASSURER L'EXCELLENCE ORGANISATIONNELLE

Stratégie : Fournir des services aux clients de manière efficace grâce à de saines pratiques de gestion financière, des opérations numériques intégrées et une culture organisationnelle axée sur les valeurs.

Activités prioritaires pour 2026-2027 :

- > Faire preuve de responsabilisation et assurer l'optimisation des ressources pour les communautés condominiales de l'Ontario en gérant les ressources financières et humaines de manière à fournir des services de manière efficace et efficiente.
- > Renforcer le modèle innovant de prestation de services numériques complets et les systèmes clients de l'OOSC, afin de maximiser l'efficacité tout en accordant la priorité à la cybersécurité et à la résilience.
- > Favoriser une culture inclusive et hautement performante qui responsabilise les employés, stimule l'innovation et encourage le changement.
- > Appuyer la surveillance efficace par le conseil d'administration des obligations définies dans l'accord d'application de l'OOSC.

MESURES ET CIBLES :

Obtenir un audit financier sans réserve.

80 %
des employés sont satisfaits de travailler au sein de l'OOSC.

Respecter les exigences en matière de responsabilisation prévues dans l'accord d'application.



5.2 Priorités accélérées

En cette dernière année du plan stratégique actuel, ce plan d'activités annuel complet, assorti de résultats mesurables, est essentiel pour garantir que l'OOSC atteigne les objectifs fixés par le conseil d'administration. À l'approche du dixième anniversaire de l'OOSC en septembre 2027, les priorités organisationnelles de cette année orientent notre travail pour préparer cette étape importante et réaffirmer notre engagement à soutenir les communautés condominiales de l'Ontario et à renforcer la protection des consommateurs alors que nous entamons notre neuvième année d'activité.

Nous avons défini sept priorités pour cet exercice qui permettront de faire progresser le mandat de l'OOSC et d'obtenir des résultats mesurables conformes à notre plan stratégique :

1. Recommander des améliorations de la procuration pour les condominiums

Nous collaborerons avec le secteur afin de formuler et de tester des recommandations visant à améliorer la procuration réglementaire, en vue de présenter des propositions au Ministère pour mettre à jour la procuration et être prêts à mettre en œuvre les modifications approuvées.

2. Entreprendre la deuxième phase de la recherche sur les études du fonds de réserve

En nous appuyant sur le [Rapport sur les résultats de l'enquête sur les fonds de réserve](#) de l'OOSC, nous avons établi un partenariat avec l'Urban Analytics Institute de l'Université métropolitaine de Toronto pour examiner la solidité et la dynamique des fonds de réserve dans l'ensemble du secteur. Un nouveau rapport fournira des données enrichies et des recommandations concrètes pour aider les associations condominiales à prendre des décisions financières judicieuses et à protéger les investissements des propriétaires.

3. Lancement de CAOLink

Nous lancerons un robot conversationnel alimenté par l'IA, CAOLink, afin de moderniser la prestation de services et d'améliorer l'accessibilité pour nos clients. Cet outil fournira des réponses rapides et précises

aux questions courantes, réduira les temps d'attente et améliorera l'expérience utilisateur tout en complétant les services de soutien existants par courriel et par téléphone.

4. Lancement du système amélioré de règlement des différends en ligne du TASC

Les améliorations apportées à la conception et à la fonctionnalité de la plateforme en ligne du Tribunal permettront de simplifier la navigation pour les participants aux dossiers, d'améliorer la facilité d'utilisation à chaque étape et d'assurer une adaptation à toute extension future de la compétence du TASC, une fois celle-ci approuvée par le gouvernement. Ces améliorations permettront d'obtenir des issues plus rapides et plus transparentes dans les différends liés aux condominiums, renforçant ainsi la protection des consommateurs et le respect de la législation.

5. Lancer une campagne pour sensibiliser davantage les propriétaires et renforcer la mobilisation du secteur

Sensibiliser les propriétaires de condos à l'existence de l'OOSC et à ses services

pour renforcer leur mobilisation et s'assurer qu'ils bénéficient de nos ressources et de nos services. Renforcer les relations de collaboration avec les organismes du secteur afin de répondre aux besoins évolutifs des propriétaires de condos et des associations condominiales de l'Ontario en mettant en commun des initiatives, en échangeant des idées et en encourageant les efforts conjoints.

6. Attendre avec intérêt le nouveau plan stratégique pour 2027-2030

Collaborer avec le conseil d'administration, la direction, le personnel et les partenaires du secteur pour élaborer un nouveau plan stratégique triennal. Cela consiste notamment à réévaluer les besoins des communautés condominiales, analyser les tendances du secteur, actualiser les objectifs et affiner la mission, la vision et les valeurs de l'OOSC. Le plan qui en résultera fournira une feuille de route pour renforcer le fonctionnement,

améliorer la réactivité vis-à-vis des clients et des nouveaux défis, et renforcer le rôle de l'OOSC en tant que leader de confiance soutenant les communautés condominiales.

7. Se préparer aux modifications proposées à la Loi sur les condos dans le cadre de la Loi visant à encourager à acheter ontarien

Collaborer avec le Ministère pour préparer et informer le secteur si les modifications proposées à la Loi sur les condos, dont l'application a été reportée à décembre 2025, sont promulguées d'ici décembre 2026 et si les règlements d'application sont finalisés. Les dispositions adoptées porteraient notamment sur les installations partagées, le vote pour les administrateurs de parties privatives non louées, les assemblées demandées par les propriétaires, les obligations des promoteurs et les exigences en matière de certificats d'information.



6. GESTION DES RISQUES

Une gestion efficace des risques favorise la prise de décisions éclairées, une gestion prudente des ressources et le rendement organisationnel. L'OOSC maintient un cadre complet de gestion des risques conformément aux obligations en matière de rapports qui lui incombent en vertu de l'accord d'application conclu avec le Ministre.

Ce cadre offre une approche cohérente à l'échelle de l'organisme pour identifier, évaluer et gérer les risques, et favorise une harmonisation continue avec le plan stratégique de l'OOSC et les objectifs de rendement définis dans chaque plan d'activités annuel.

Les risques font l'objet d'un suivi continu et sont officiellement signalés au comité d'audit et de gestion des risques tous les trimestres, ou plus fréquemment si un risque important ou nouveau est identifié. Grâce à un suivi proactif et à la mise en œuvre de mesures de prévention et de mesures de contrôle de reprise, l'OOSC gère activement son contexte de risque et ne présente actuellement aucun risque évalué comme critique ou élevé.

6.1 Processus d'évaluation des risques

Le cadre de gestion des risques de l'OOSC établit un processus d'évaluation des risques normalisé en quatre étapes qui est appliqué par tous les services sur une base trimestrielle :

ÉTAPE 1

Examiner les objectifs stratégiques et les priorités organisationnelles de l'OOSC pour s'assurer que les activités prévues sont conformes aux objectifs organisationnels.

ÉTAPE 2

Identifier les risques qui pourraient affecter la capacité de chaque service à atteindre ses objectifs stratégiques et ses priorités.

ÉTAPE 3

Évaluer chaque risque identifié en fonction de son impact potentiel et de sa probabilité.

ÉTAPE 4

Regrouper les évaluations des services pour déterminer le profil de risque global de l'OOSC et mettre en œuvre des stratégies d'atténuation, si nécessaire.

6.2 Catégories de risques et stratégies d'atténuation

L'OOSC a défini six catégories de risques qui représentent les principaux domaines d'exposition potentielle au sein de l'organisme pour l'exercice 2026-2027. Ces catégories reflètent l'environnement opérationnel, les pouvoirs délégués et les priorités stratégiques de l'OOSC.

Le conseil d'administration, ses comités, l'équipe de direction et le personnel ont élaboré des stratégies d'atténuation pour chaque catégorie de risque, afin de maintenir de solides mesures de contrôle internes et d'appuyer une gestion efficace des risques tout au long de l'année.

CATÉGORIE DE RISQUE	STRATÉGIES D'ATTÉNUATION DES RISQUES
<p>Finances</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aligner les charges de fonctionnement essentielles sur les produits annuels et maintenir une réserve pour éventualités limitée couvrant trois à six mois de coûts de fonctionnement. Donner suite aux constatations des audits externes et se conformer aux politiques d'approvisionnement internes et aux contrôles financiers établis.
<p>Gouvernance et responsabilisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi de tous les résultats attendus dans le cadre de l'accord d'application et des règlements administratifs et se conformer aux exigences en matière de responsabilisation et de gouvernance. Communiquer régulièrement avec le Ministère afin de respecter les obligations en matière de rapport et les attentes liées au rendement. Fournir régulièrement des informations actualisées aux comités du conseil d'administration afin de faciliter la surveillance de la conformité légale et l'atténuation des risques.
<p>Systèmes de TI et cybersécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre et surveiller les mesures de protection techniques, notamment les contrôles d'accès sécurisés et la prévention des pertes de données, grâce à un plan de capacité de réaction aux incidents et des tests réguliers de cybersécurité. Offrir une formation continue au personnel afin de réduire les risques liés à la cybersécurité et à la confidentialité, et désigner un agent de protection de la vie privée chargé de signaler les violations au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.
<p>Fonctionnement et prestation de services</p>	<ul style="list-style-type: none"> Surveiller les changements législatifs et réglementaires et travailler en étroite collaboration avec le Ministère et les partenaires du secteur afin d'évaluer les répercussions sur les services délégués. Améliorer les outils de soutien à la clientèle et utiliser les données et l'analytique pour prévoir la demande de services, guider l'affectation des ressources et contribuer à la planification stratégique.
<p>Perception et réputation</p>	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir les processus de consultation et d'engagement du secteur afin de recueillir des commentaires, de cerner les problèmes émergents et de favoriser la confiance et la transparence auprès des communautés condominales et des partenaires du secteur. Surveiller les questions émergentes dans le secteur et dans les médias, tenir le Ministère informé des développements importants et publier des rapports d'activité et de rendement, afin de favoriser la transparence et la responsabilité à l'égard du public.
<p>Activités stratégiques et continuité</p>	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir et mettre à jour régulièrement un plan de continuité des activités, y compris la planification de la relève et la formation polyvalente afin de soutenir la continuité des services. Réviser et mettre à jour régulièrement les plans opérationnels et les priorités de manière à ce qu'ils concordent avec le plan stratégique et les plans d'activités annuels de l'OOSC.

7. PLANIFICATION FINANCIÈRE ET PERSPECTIVES DU MARCHÉ

L'OOSC gère ses ressources financières avec prudence pour apporter de la valeur ajoutée, et veiller à la transparence et la responsabilisation dans son soutien au secteur des condominiums de l'Ontario. La planification financière s'aligne sur les pratiques du gouvernement provincial, les charges faisant l'objet d'un suivi grâce à des contrôles internes rigoureux, des rapports trimestriels au conseil d'administration et des rapports annuels au Ministère et au public, afin de garantir une gestion financière responsable.

L'Ontario s'efforce de construire plus de logements plus rapidement et s'est fixé pour objectif de construire 1,5 million de nouveaux logements d'ici 2031^{vii}. Bien que de nouvelles associations condominiales continuent d'être enregistrées, le secteur des condominiums connaît un ralentissement de sa croissance en raison de certains facteurs tels que l'évolution de la demande de logements, l'augmentation des coûts de construction et l'évolution de la participation des investisseurs. En réaction à cette situation, l'OOSC a adopté une approche financière prudente en maintenant un budget stable, tout en allouant efficacement les ressources pour répondre aux besoins prioritaires et en maintenant les niveaux de service et en garantissant la disponibilité opérationnelle.

7.1 Opérations financières et investissements stratégiques

Les activités de l'OOSC sont principalement financées par les droits de quote-part perçus auprès des associations condominiales^{viii}, complétés par les droits d'utilisation du Tribunal, les frais de dépôt tardif ou de retard de paiement et les revenus d'intérêts. Les charges couvrent les ressources humaines, les besoins de fonctionnement, les activités du Tribunal et les obligations financières.

Les investissements stratégiques se concentrent sur les systèmes numériques et les solutions technologiques, notamment le CAOLink (robot conversationnel basé sur l'IA) et les améliorations apportées au système de règlement des différends en ligne. Ces initiatives améliorent l'efficacité, l'accessibilité et l'évolutivité, favorisant ainsi la prestation de services fiables et modernes dans toute la province. Le maintien d'un budget stable témoigne de la responsabilité financière et garantit que l'OOSC peut respecter ses obligations à long terme, notamment le remboursement du prêt provincial, tout en continuant à fournir des services efficaces aux communautés condominiales.



7.2 Budget triennal et prévisions

Le budget triennal de l'OOSC est préparé par l'équipe de gestion et approuvé par le conseil d'administration dans le cadre de son cycle annuel de planification des activités. Les prévisions reflètent les conditions et les tendances du secteur, et les priorités organisationnelles, ce qui permet une planification financière prudente et une prise de décision éclairée.

Les produits devraient augmenter légèrement pour les exercices 2026-2027 et 2027-2028, conformément aux tendances du marché, principalement grâce aux droits de quote-part perçus, complétés par les droits d'utilisation du Tribunal, les frais de dépôt tardif ou de retard de paiement et les revenus d'intérêts.^{ix}

Les charges sont gérées avec soin afin de soutenir les activités essentielles, les ressources humaines, les services du Tribunal et les initiatives stratégiques, ce qui permet de dégager de modestes excédents de fonctionnement sur la période de trois ans. Les dépenses en capital prévues sont axées sur l'amélioration des systèmes numériques, notamment les outils en ligne et les solutions technologiques qui améliorent l'accessibilité, l'efficacité et la qualité des services.

Les budgets prévisionnels pour les exercices 2027-2028 et 2028-2029 seront révisés chaque année afin de refléter l'évolution des tendances du secteur, les facteurs économiques et les priorités organisationnelles, garantissant ainsi la viabilité financière et la souplesse opérationnelle de l'OOSC.

	Exercice 2026-2027	Exercice 2027-2028	Exercice 2028-2029
Produits :			
Droits de quote-part	13 224 700 \$	13 425 100 \$	13 545 100 \$
Droits du Tribunal	40 400 \$	50 300 \$	50 300 \$
Autres produits	503 000 \$	498 200 \$	434 000 \$
Total des produits	13 768 100 \$	13 973 600 \$	14 029 400 \$
Charges :			
Ressources humaines	9 392 800 \$	9 595 200 \$	9 660 000 \$
Fonctionnement	3 431 746 \$	3 368 100 \$	3 390 700 \$
TASC - Médiation et arbitrage	505 000 \$	561 200 \$	576 200 \$
Coût de financement	49 660 \$	32 000 \$	13 900 \$
Frais de surveillance du Ministère	325 833 \$	330 700 \$	337 300 \$
Total des charges	13 705 039 \$	13 887 200 \$	13 978 100 \$
Excédent des produits sur les charges	63 061 \$	86 400 \$	51 300 \$

8. NOTES

- ⁱ L'OOSC – Ce chiffre est calculé en multipliant la taille estimée des ménages par partie privative de condominium à usage d'habitation (deux personnes par ménage dans les condominiums de l'Ontario selon [Statistique Canada](#)) et le nombre de parties privatives à usage d'habitation d'associations condominiales de propriété franche normales au 31 mars 2025.
- ⁱⁱ La population de l'Ontario au quatrième trimestre 2025 était estimée à 16 191 372 habitants. Statistique Canada, [Estimations de la population, trimestrielles](#).
- ⁱⁱⁱ Associations condominiales enregistrées auprès du bureau d'enregistrement immobilier (BEI).
- ^{iv} L'exercice 2025-2026 de l'OOSC commence le 1^{er} avril 2025 et se termine le 31 mars 2026.
- ^v Les régions de l'Ontario sont basées sur les préfixes des codes postaux (la première lettre de la région de tri d'acheminement). L'OOSC utilise K pour l'Est, L pour le Centre, M pour Toronto, N pour l'Ouest et P pour le Nord, conformément à la classification régionale standard de Postes Canada. [Directives d'adressage - Codes postaux | Postes Canada](#)
- ^{vi} [Liste de toutes les régions de tri d'acheminement en Ontario - Informations actualisées en mars 2026](#)
- ^{vii} [Afin de construire plus de logements, l'Ontario lance le Fonds pour l'accélération de la construction et étend les pouvoirs de maires | Salle de presse de l'Ontario](#)
- ^{viii} Les droits de quote-part sont perçus auprès de tous les types d'associations condominiales. Les montants des quotes-parts sont basés sur le nombre de parties privatives avec droit de vote.
- ^{ix} Toutes les associations condominiales sont tenues de payer des droits de quote-part annuels à l'OOSC. Les droits de quote-part sont calculés sur la base d'un équivalent de 1 \$ par partie privative avec droit de vote, par mois. Il existe de nombreux types de parties privatives, notamment les logements, les espaces affectés au stationnement ou à l'entreposage, et bien d'autres; mais toutes les parties privatives ne sont pas des parties privatives avec droit de vote. Le paragraphe 49(3) de la Loi sur les condos stipule que les parties privatives affectées au stationnement ou à l'entreposage ne sont pas considérées comme des parties privatives avec droit de vote, sauf si toutes les parties privatives de l'association condominiale sont exclusivement des parties privatives affectées au stationnement et à l'entreposage. Lorsqu'une association condominiale comprend à la fois des parties privatives à usage d'habitation et des parties privatives affectées au stationnement ou à l'entreposage, seules les parties privatives à usage d'habitation sont des parties privatives avec droit de vote.



Restez informé!
[TheCAO.ca/subscribe](https://www.caocanada.ca/subscribe)

