



RAPPORT ANNUEL 2020-2021

EN SOLIDARITÉ : RÉFLEXIONS ET RÉSILIENCE DANS UNE ANNÉE DE PANDÉMIE

Office ontarien du secteur des condominiums

TABLE DES MATIÈRES

L'OOSC EN CHIFFRES _____	5
DU BUREAU VIRTUEL DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION _____	6
DU BUREAU VIRTUEL DE DIRECTRICE GÉNÉRALE ET REGISTRAIRE _____	7
DU BUREAU VIRTUEL DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DU TASC _____	9
À PROPOS DE NOUS _____	10
BILAN DE L'ANNÉE _____	11
CADRE STRATÉGIQUE _____	12
Objectifs stratégiques _____	12
GOUVERNANCE ET RESPONSABILISATION _____	13
Conseil d'administration _____	13
Structure organisationnelle _____	14
Executive Team (as of March 31, 2021) _____	14
SERVICES D'INFORMATION ET NUMÉRIQUES _____	15
Améliorer l'écosystème des services numériques de l'OOSC _____	15
Formation des administrateurs _____	16
Rapports des associations condominiales et avis de changement _____	17
Registre public _____	17
Ressources et guides en ligne _____	18
Étapes guidées et ressources d'autoassistance pour des problèmes communs _____	20
TRIBUNAL DE L'AUTORITÉ DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS _____	21
Fonctionnement du TASC _____	22
Coûts _____	23
Version 3.0 du RDL-TASC _____	23
Les étapes guidées et le TASC _____	23
Objectifs de service du TASC _____	25
PARTENARIATS ET DIALOGUE AVEC LA COMMUNAUTÉ _____	26
Événements du secteur _____	26
Responsabilité sociale d'entreprise _____	26
Processus consultatif _____	27
ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION _____	29
L'équipe diversifiée de l'OOSC _____	29
Conception axée sur l'utilisateur _____	30

Services en français	30
Conformité à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>	30
Processus de traitement des plaintes de l'OOSC	31
PERSPECTIVES	32
RAPPORT DE GESTION	33
Produits	33
Charges	33
Actifs nets	34
Gestion des risques d'entreprise	35
Documents financiers audités	

La pandémie de COVID-19 a causé d'innombrables difficultés pour nous tous et se soutenir les uns les autres reste plus important que jamais. En reconnaissance de la solidarité, l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) a sollicité des témoignages locaux de résilience et de solidarité au sein des différentes communautés condominiales de l'Ontario pendant la pandémie. Nous avons entendu comment ces communautés ont maintenu leurs opérations, se sont soutenues les unes les autres et ont communiqué de façon créative tout en respectant les restrictions en matière de santé et de sécurité pour assurer la sécurité de tous.

Le rapport annuel de cette année met en lumière certains de ces témoignages, ainsi que la propre histoire du OOSC d'aide aux communautés condominiales à travers la province pendant la pandémie. Nous présenterons certains de ces témoignages et d'autres sur notre site Web.

Si vous avez une histoire dont vous aimeriez faire part à l'OOSC, veuillez la transmettre à stories@condoauthorityontario.ca

L'OOSC EN CHIFFRES



96%

des associations
condominiales ont déposé
une déclaration auprès de
l'OOSC



12 120

associations condominales
en Ontario



Plus de 922 000

parties privatives avec
droits de vote ont été
confirmées grâce à une
déclaration déposée auprès
de l'OOSC



42 046

administrateurs de
condominiums actifs en
Ontario



6 815

administrateurs formés



7 269

rappels de courtoisie aux
administrateurs de
condominiums pour
recevoir la formation des
administrateurs



Plus de 3.3M

de pages consultées sur
le site Web de l'OOSC



42 204

interactions des Services
d'information avec les
communautés
condominiales de l'Ontario



71 668

pages consultées sur les
étapes à suivre avant un
conflit pour résoudre des
problèmes communs



139 478

pages consultées dans le
registre public des
associations condominales



198

198 requêtes déposées
auprès du Tribunal de
l'autorité du secteur des
condominiums (TASC)



55

décisions rendues par le
Tribunal

DU BUREAU VIRTUEL DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Le conseil d'administration a le plaisir de présenter le rapport annuel de 2020-2021 de l'Office ontarien du secteur des condominiums.

Au cours de la dernière année, notre conseil a accueilli de nouveaux visages et fait ses adieux à d'autres. En avril 2020, nous avons fait nos adieux à Tom Wright, Frank D'Onofrio, Armand Conant et Geneviève Chornenki, membres dévoués du conseil d'administration. Nous leur sommes reconnaissants pour leur service. Nous les remercions de leurs contributions à la mise sur pied de l'OOSC.

Lors de notre assemblée annuelle des membres en septembre 2020, l'OOSC a accueilli quatre nouveaux administrateurs, à savoir Allison Scanlan, Erik Levinson, Larry Banack, Mary Throop, chacun mettant à contribution des compétences et expériences diverses, ainsi que de nouvelles perspectives. Leur relation étroite avec le secteur des condominiums les donne beau jeu de faire

progresser les objectifs stratégiques du conseil.

Tout au long de 2020-2021, quatrième année de fonctionnement de l'OOSC, nous avons dû composer avec une période à nulle autre pareille. Dans le contexte d'une pandémie, l'OOSC a continué à soutenir inlassablement environ 1,6 million de personnes vivant dans des copropriétés en Ontario, la province la plus culturellement diverse et la plus densément peuplée du Canada. L'OOSC y est parvenu en élargissant sa gamme de services numériques afin de remplir son mandat de protection des consommateurs et de donner aux propriétaires, aux administrateurs et aux autres membres du secteur des condominiums l'information, l'éducation et le règlement des litiges nécessaires pour réaliser la vision de communautés condominales fortes et dynamiques à l'échelle de la province.

Le personnel et l'équipe de gestion de l'OOSC ont obtenu des résultats importants relativement à un programme ambitieux défini dans le plan d'activités stratégique. De plus, l'équipe a pris en main plusieurs priorités nouvelles et émergentes pendant la pandémie, faisant preuve d'un dévouement à toute épreuve pour soutenir les communautés condominales en Ontario.

Au cours de l'année à venir, l'OOSC se cristallisera davantage autour de l'exécution de son mandat et de l'amélioration des canaux de communication. Dans cette optique, l'une des principales priorités de l'organisation sera la mise au point d'une stratégie d'action de proximité et de communication visant à atteindre directement tous les membres de la communauté des copropriétaires.

L'OOSC trouve sa vocation en étant là pour nous tous et je suis fière de servir avec mes collègues professionnels dévoués qui composent le conseil d'administration. Après avoir relevé avec succès les défis et les changements sans précédent auxquels nous avons été confrontés au cours de l'année dernière, le conseil est impatient de continuer à guider l'équipe en mettant l'accent sur l'établissement de liens avec les communautés condominales à l'échelle de la province.

Heather Zordel

J'ai beaucoup apprécié le groupe des « nouveaux arrivants » qui a été formé pour aider les personnes qui venaient d'arriver dans notre communauté pendant et juste avant la COVID-19... Kim Kivell a pris l'initiative de créer ce groupe en ligne. Nous nous sommes réunis sur Zoom tous les mardis à 19 h. C'était un forum où nous pouvions poser des questions sur la vie dans les Villages et un groupe de soutien si vous viviez seul. J'ai fait la connaissance de dix femmes qui, comme moi, étaient nouvelles dans les Villages...

– Charlotte Panagapka,

DU BUREAU VIRTUEL DE DIRECTRICE GÉNÉRALE ET REGISTRAIRE



L'année 2020 a été unique et lourde de conséquences pour nous tous! J'ai eu l'honneur et le privilège de travailler avec l'équipe de l'OOSC qui a fait corps pour prodiguer et améliorer nos services numériques à l'appui des communautés condominiales de toute la province, et contribuer à leur sécurité, tout en faisant face aux circonstances de la pandémie de COVID-19.

La santé et la sécurité de notre équipe étant une préoccupation majeure, nous avons maintenu notre modèle de télétravail et apporté notre concours au secteur des condominiums face aux nouveaux défis en matière de sécurité publique. L'équipe a répondu aux demandes d'informations du gouvernement concernant l'aide aux associations condominiales pendant la période d'urgence de COVID-19 et préparé de nombreuses ressources d'aide liées à la pandémie, y compris un guide pour la tenue de réunions virtuelles de propriétaires, le porte de masques et de couvre-visages, et des considérations pour mettre au point un plan de sécurité

pour soutenir les communautés condominiales.

L'un des hauts faits de l'année écoulée a été l'Audit de l'optimisation des ressources : Surveillance des condominiums en Ontario par la vérificatrice générale (VG) de l'Ontario. La préparation du rapport a exigé une contribution et un engagement importants de la part du personnel, de la direction et du conseil d'administration pour répondre aux besoins de l'équipe de la VG, répondant aux demandes d'information, analysant les données et vérifiant les faits, ainsi qu'assurant la coordination avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario (MSGSC) pour répondre aux recommandations du rapport concernant le secteur des condominiums. Dans l'ensemble, le rapport de la VG a illustré le bon départ pris par l'OOSC depuis son lancement deux ans seulement avant le début de l'audit et inclus plusieurs recommandations de politique visant à élargir ou à améliorer le mandat de l'OOSC, confirmant la force et la confiance dans les opérations de l'OOSC.

Le mandat de l'OOSC a été élargi pour aider à résoudre les litiges de manière simple et abordable. Notre équipe a travaillé assidûment pour apporter des améliorations supplémentaires aux données recueillies au moyen des rapports des associations condominiales afin de garantir l'exactitude des informations sur les associations condominiales dans le registre public. Parallèlement aux améliorations et aux expansions, des mécanismes de rétroaction supplémentaires ont été mis en place pour recueillir des idées sur la façon dont l'OOSC peut continuer à mieux servir les propriétaires de condominiums, les administrateurs et les autres membres de la communauté des condominiums de l'Ontario.

Pour améliorer la collecte des commentaires cette année, l'équipe a apporté certaines améliorations dans le but de saisir des données sur les différents types d'utilisateurs afin que les commentaires puissent être consolidés et analysés dans tous les sondages pour obtenir des informations sur l'utilisation des services de l'OOSC.

Travailler pour un organisme numérique comme l'OOSC a facilité l'adaptation du personnel au télétravail. Bien que cette année ait regorgé de défis, surtout pour ceux qui ont de jeunes enfants d'âge scolaire, nous avons pu nous adapter rapidement à un nouveau mode de communication, travailler en collaboration et nous soutenir les uns les autres tout au long de l'année. Les réunions virtuelles hebdomadaires de tout le personnel ont été particulièrement importantes pour nous permettre de rester connectés en équipe.

– Cécile Beroud, analyste de l'information et du tribunal

Les réalisations de l'OOSC cette année ont nécessité un effort collectif et ont été rendues possibles grâce à l'orientation stratégique du conseil d'administration, au dévouement d'une équipe talentueuse et aux partenariats avec le secteur et le personnel du MSGSC.

À l'heure où l'OOSC entame sa cinquième année d'activité, nous nous réjouissons à la perspective de poursuivre notre travail visant à renforcer la confiance dans le secteur des condominiums en Ontario et à promouvoir la sensibilisation du public, ainsi qu'à sensibiliser le public sur les droits et obligations en vertu de la Loi sur les condominiums.

Robin Dafoe

DU BUREAU VIRTUEL DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DU TASC



En tant que président du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), j'ai le plaisir de vous faire part des activités que nous avons menées au cours du dernier exercice. D'un point de vue mondial, l'année 2020-2021 restera marquée par la pandémie de COVID-19. L'une des leçons importantes de la réponse à la pandémie est qu'elle a renforcé l'importance de l'esprit de communauté et notre responsabilité collective de prendre soin les uns des autres. Elle a présenté aussi des défis pour ce qui est des conflits au sein des condominiums, à la fois pour ce qui est d'assurer la sécurité des personnes, mais aussi de savoir comment continuer à travailler et à vivre avec des restrictions de santé publique. Nous sommes conscients que les litiges entre les copropriétaires sont différents des autres litiges. Les gens se soucient de leur maison, de leurs relations avec la communauté au sens large et de leurs investissements. Ces facteurs renforcent aussi le besoin d'un règlement des litiges efficace et proportionné qui peut tenir compte de ces facteurs.

Le TASC est le premier tribunal en ligne de l'Ontario et a reçu le pouvoir d'entendre et de rendre des décisions contraignantes sur les litiges touchant les condominiums de manière pratique et abordable. Pour le TASC, l'année 2020-2021 a été chargée et palpitante, avec le plus grand nombre annuel de requêtes, de décisions et d'ordonnances.

Le TASC, qui repose sur un système de règlement des différends en ligne (RDL-TASC), fait partie d'un continuum de prévention et de résolution des différends. Nous croyons d'abord et avant tout à la prévention. Les parties sont encouragées à éviter les litiges en suivant les étapes guidées du TASC pour ce qui est des problèmes communs. Autrement, nous fournissons un service efficace pour résoudre les litiges qui sont présentés aux membres du Tribunal.

Ces membres, qui s'occupent de la médiation et prennent les décisions du Tribunal, sont des experts en matière de résolution de conflits et de prise de décisions. Les membres ont été choisis pour leur expérience et leur expertise en résolution de litiges, y compris la médiation, la prise de décisions, le droit des condominiums et la vie dans les communautés condominales.

En octobre 2020, la compétence du TASC a été élargie pour inclure les litiges liés à la façon dont les animaux de compagnie, le stationnement et le stockage sont régis par les déclarations, les règlements administratifs et les règles des associations. La prise en charge de cette nouvelle compétence était un défi passionnant puisqu'il s'agissait de la première expansion depuis le lancement du Tribunal en 2017. Le TASC a relevé le défi dans la mesure où, en 2020-2021, 66 % des dossiers ont été clôturés sans nécessiter de décision judiciaire, ce qui démontre l'efficacité du processus de résolution des litiges en trois étapes du TASC.

Le travail de réception et de médiation des requêtes est une responsabilité collective. Les membres du TASC et le personnel s'engagent à atteindre les objectifs de l'OOSC pour le Tribunal et à veiller à ce que les parties puissent participer au règlement de leur requête le plus efficacement possible. Le travail que nous avons mené au cours des années précédentes pour nous préparer à un élargissement potentiel de la compétence a permis au Tribunal de répondre non sans un certain succès à l'élargissement de la compétence et de réaffirmer la capacité du TASC à d'autres éventuels élargissements de la compétence et à des augmentations de la charge de travail si le gouvernement décide de le faire.

Ian Darling

À PROPOS DE NOUS

L'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC), lancé en 2017, est une société à but non lucratif ne relevant pas de la Couronne qui a été désignée en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* (« la Loi ») et qui fonctionne en vertu d'un accord administratif conclu avec le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC).

Les activités de l'OOSC sont financées principalement par les droits annuels payés par les propriétaires de condominiums et perçus auprès des associations condominiales en Ontario. Ces droits sont fixés à 1 \$ par partie privative avec droit de vote par mois (temporairement ajustés à 0,75 \$ par partie privative avec droit de vote pour l'année). Un financement supplémentaire provient des frais payés par les utilisateurs du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), qui ne dépassent pas 200 \$ par dossier.

L'OOSC fournit de la valeur grâce à un écosystème de services numériques accessibles et efficaces, notamment :

- Des renseignements faciles à utiliser, accessibles jour et nuit, en anglais et en français, sur notre site Web, pour aider les communautés condominiales à comprendre leurs droits et responsabilités généraux;
- Des ressources, des outils, des formulaires et des étapes guidées accessibles en ligne pour résoudre les problèmes communs de manière collaborative avant qu'ils ne dégénèrent en litiges;
- Des systèmes conviviaux de dépôt des rapports des associations condominiales et des avis de changement, qui permettent aux associations condominiales de déposer et de mettre à jour des renseignements clés;
- Un service en ligne de règlement des litiges facilement accessible et économique par l'intermédiaire du TASC, le premier tribunal entièrement en ligne au Canada;
- Une formation obligatoire pour les administrateurs de condominiums afin de les aider à comprendre leur rôle et leurs obligations légales au nom des propriétaires;
- Un registre public consultable qui contient des renseignements sur chaque association condominiale en Ontario;
- Hébergement et accès à 17 formulaires numériques sur les condominiums;
- Guide des acquéreurs de condos de l'Ontario.

Ces services sont enrichis par l'assistance assurée par l'équipe hautement qualifiée des Services d'information (SI) de l'OOSC et sont continuellement améliorés par les données. L'équipe des SI répond aux demandes de renseignements et fournit des informations et des conseils sur de nombreuses questions complexes par courriel et par téléphone, en anglais et en français.

BILAN DE L'ANNÉE

Au cours de sa quatrième année d'activité, l'OOSC a cherché à élargir sa surface d'action et à améliorer les services numériques lancés en 2017 afin de réaliser son mandat de protection des consommateurs et de service à la clientèle, à l'appui de tous les intervenants du secteur des condominiums en Ontario.

Pour l'exercice 2020-2021, l'OOSC est heureux de souligner quelques-unes de ses principaux faits d'armes :

- Fournir une assistance continue aux communautés condominiales pendant la pandémie de COVID-19, notamment en rédigeant le guide « Animer des assemblées des propriétaires pendant la pandémie de COVID-19 : ce que doivent savoir les propriétaires et les administrateurs ».
- Recevoir le rapport de la vérificatrice générale sur l'optimisation des ressources, y répondre et mettre en œuvre la réponse de l'OOSC.
- Achever la première phase des améliorations apportées aux 38 formulaires (19 en anglais et 19 en français) déléguées par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.
- Lancer la version 3.0 du système RDL-TASC pour soutenir la compétence nouvellement élargie du TASC en matière de litiges multipartites.
- Publier le Guide des acquéreurs de condos de l'Ontario en collaboration avec le MSGSC, après délégation à l'OOSC de la tâche de rédaction du guide.
- Lancer un nouveau site Web intégré et un nouveau système de gestion du contenu (SGC) pour améliorer la convivialité et la fonctionnalité pour les utilisateurs.
- Renforcer les mécanismes de retour d'information pour la collecte de données sur les réactions du secteur à nos ressources et services.
- Améliorer le système de déclaration des associations condominiales pour valider l'exactitude et la cohérence des données recueillies.

J'aimerais rendre hommage à Lucy Traetto, une jeune femme remarquable, qui a payé de sa personne pour aider les résidents... Pendant la pandémie, alors que beaucoup d'entre nous avaient peur de quitter leur condominium, Lucy a donné de son temps pour faire les courses pour nous et livrer l'épicerie à nos portes... En mon nom et en celui des autres résidents, j'aimerais remercier Lucy du fond du cœur et lui souhaiter bonne chance!

CADRE STRATÉGIQUE

Cette année, le conseil d'administration nouvellement constitué de l'OOSC a réexaminé le plan stratégique initial de l'organisation, créée en 2018, en jetant un regard nouveau sur la protection des consommateurs et la prestation d'une assistance aux communautés condominiales dans tous les coins de la province.

En décembre 2020, le conseil d'administration a établi un nouveau plan stratégique pour l'OOSC afin d'orienter son travail vers la réalisation de son mandat législatif et de ses priorités organisationnelles au cours des trois prochaines années :

Vision

Créer un secteur des condominiums fort et dynamique en Ontario.

Mission

Mobiliser les communautés condominiales de l'Ontario par l'information, la sensibilisation et le règlement des différends, et leur donner la capacité d'agir.

Mandat

Désigné en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, l'OOSC favorise la protection des consommateurs en offrant des services et des ressources aux communautés condominiales partout en Ontario.

Objectifs stratégiques

Objectifs stratégiques principaux

- Liaison avec les parties prenantes, communication et sensibilisation du public
- Mobilisation des communautés condominiales
- Formation des administrateurs et sensibilisation des propriétaires
- Collecte de données et rapports publics
- Amélioration et intégration du règlement des différends et des problèmes

Objectifs stratégiques connexes

- Excellence en matière de service à la clientèle
- Excellence organisationnelle

Valeurs

Innovation

L'OOSC travaille de façon créative avec les communautés condominiales de l'Ontario et est ouvert aux nouvelles idées et approches

Responsabilité

L'OOSC assume la responsabilité de l'exécution de son mandat et de la prestation de services de haute qualité aux communautés condominiales de l'Ontario

Priorité aux clients

L'OOSC travaille en collaboration avec les communautés condominiales de l'Ontario pour répondre à leurs besoins et vise l'excellence dans toutes ses interactions

Optimisation des ressources

L'OOSC fait un usage efficace et consciencieux de ses fonds

Intégrité

L'OOSC est respectueux, honnête et digne de confiance dans tout son travail

Équité

L'OOSC fournit ses services de manière impartiale et équitable dans l'intérêt du public

GOUVERNANCE ET RESPONSABILISATION

Conseil d'administration

Présidente

Heather Zordel (nommée)

Vice-présidente

Margaret Samuel
(nommée)

Trésorière et secrétaire

Judy Sue (nommée)

Administrateurs élus

Larry Banack
Erik Levinson
Allison Scanlan
Mary Throop

L'OOSC est dirigé par un conseil d'administration indépendant, composé de quatre administrateurs élus et de trois administrateurs nommés par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Le conseil rend compte au ministre du rendement de l'organisme par l'intermédiaire de la présidente.

L'OOSC a établi un modèle de gouvernance du conseil fondé sur les compétences, conformément à l'annexe D de l'entente administrative, afin d'assurer une supervision efficace et une orientation stratégique de l'organisme dans la prestation de sa gamme complète d'information et de services numériques.

Le conseil d'administration actuel apporte un mélange collectif de compétences et d'expérience dans des domaines tels que l'expertise technologique, le fonctionnement de la prise de décisions et du tribunal, la gouvernance du secteur des condominiums et la gestion financière. Des

renseignements supplémentaires sur le conseil d'administration sont accessibles sur le site Web de l'[Office](#).

Le conseil d'administration est régi par un code de conduite conformément à l'annexe E de son entente administrative qui établit des lignes directrices pour éviter et divulguer les conflits d'intérêts et assurer la confidentialité des renseignements. Notre règlement administratif définit les fonctions et responsabilités des administrateurs et des dirigeants du conseil.

Le conseil de l'OOSC a lancé sa structure initiale de comités à l'appui des principes de bonne gouvernance et des meilleures pratiques de l'organisme, à savoir :

- **Comité permanent de l'audit et des risques**
+ Sous-comité de la technologie
- **Comité des candidatures**
- **Comité des ressources humaines et de la gouvernance**
- **Comité de la sensibilisation**
- **Comité consultatif du Tribunal (composé de trois membres du conseil de l'OOSC)**

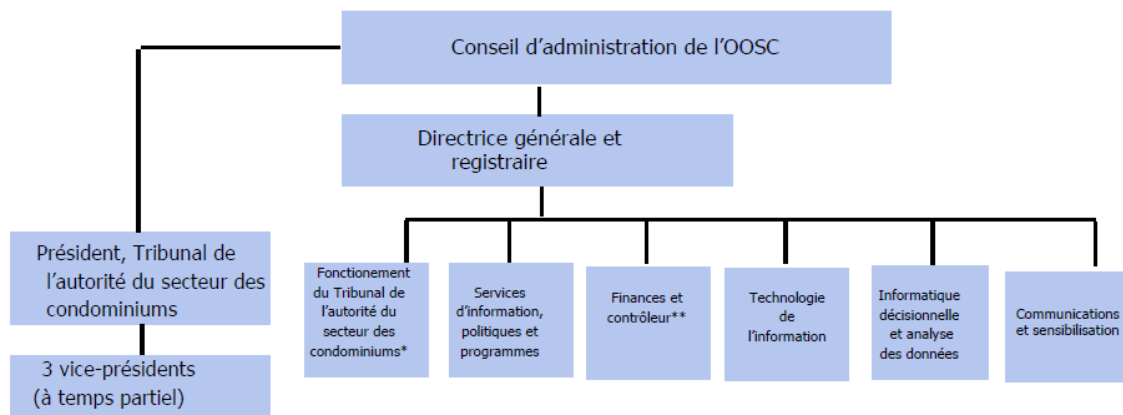
Un protocole d'entente distinct régit la relation entre l'OOSC et le TASC et encadre l'indépendance du Tribunal au sein de l'OOSC.

Structure organisationnelle

Nommée par le conseil d'administration de l'OOSC, la directrice générale et registraire dirige un effectif d'environ 50 personnes travaillant dans tous les aspects des activités de l'organisme. La structure de gestion de l'OOSC lui permet d'assurer une prestation efficace des services requis au titre de son mandat et comprend sept services fortement intégrés, à savoir : Services d'information et de politiques, Fonctionnement du Tribunal, Finances et exploitation, Technologie de l'information, Analyse des données, Communications et sensibilisation, et Initiatives stratégiques et gouvernance.

L'OOSC partage certains postes et coûts avec l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC), un organisme administratif dont le mandat distinct, mais complémentaire, consiste à soutenir les communautés condominiales de l'Ontario en supervisant les gestionnaires de condominiums et les sociétés de services de gestion. Un protocole d'entente régit la relation entre l'OOSC et l'OORGC. La structure organisationnelle continue d'évoluer au fur et à mesure que l'OOSC passe d'un organisme en démarrage vers un état stable doté d'un effectif à même de répondre à l'expansion du mandat et aux besoins en constante évolution des communautés condominiales.

Organigramme de l'OOSC



*Le titulaire est également l'un des trois vice-présidents à temps partiel qui relèvent du président du conseil du TASC

**Le titulaire est également directeur des finances de l'OORGC

Executive Team (as of March 31, 2021)

Robin Dafoe	Directrice générale et registraire
Rana Khurram Manzoor	Contrôleur financier et directeur des finances*
Abena Buahene	Directrice, Services d'information et de politiques et registraire adjointe
Keegan Ferreira	Directeur, Fonctionnement du Tribunal et vice-président du conseil d'administration, Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums**
Emilee Escobar	Chef du Service des Initiatives stratégiques et de la gouvernance
Doha Heikal	Directrice, Technologies de l'information
Kavita Khera	Directeur, Informatique décisionnelle et analyse des données
Ian Darling	Président du conseil d'administration, Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

SERVICES D'INFORMATION ET NUMÉRIQUES

Améliorer l'écosystème des services numériques de l'OOSC



272 829

Pages vues du site Web de l'OOSC

À titre d'organisme privilégiant le numérique, nous sommes fiers de proposer des solutions aux communautés condominiales grâce à notre suite de ressources et de services en ligne.

Pour appuyer ces services, la première phase du nouveau site Web intégré et du système de gestion du contenu (SGC) de l'OOSC a été lancée en septembre 2020 afin d'améliorer la capacité de navigation et d'optimiser la fonctionnalité de recherche, et de renforcer la capacité d'organiser des sondages sur le site Web afin de recueillir les réactions des utilisateurs pour améliorer continuellement des services et ressources.

Le nouveau SGC est également conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), facilitant l'accès à nos ressources et informations. Les améliorations apportées au site Web de l'OOSC pour répondre aux besoins des utilisateurs sont perpétuelles et l'accent est également mis sur l'expérience de l'utilisateur.

L'OOSC organisera et mettra en œuvre la prochaine phase de sa feuille de route informatique de manière à améliorer la prestation de services grâce à une conception de site Web axée sur l'utilisateur, accessible et simple.

Les services en ligne de l'OOSC sont constamment améliorés grâce à l'utilisation de données et enrichis avec l'aide de l'équipe des Services d'information (SI) hautement qualifiée de l'OOSC. L'équipe des SI répond aux demandes de renseignements se prononce sur de nombreuses questions complexes par courriel et par téléphone, en anglais et en français.

Notre petit immeuble de 39 logements est composé principalement de propriétaires très âgés (pas tous). L'une des difficultés consistait à nous assurer que les personnes vivant seules se débrouillent et ne font pas face aux vicissitudes du quotidien dans la solitude. Certains de nos propriétaires avaient déjà mis en place un système de jumelage où ils se contactaient chaque matin pour s'assurer que tout allait bien. D'autres résidents ont pris l'initiative d'élargir la portée de ce système à ceux qui n'avaient pas de nouvelles quotidiennes de quelqu'un dans l'immeuble. Des amitiés se sont créées et les familles des personnes concernées ont été réconfortées de savoir que l'on prenait des nouvelles de leurs proches chaque matin...

– Ruth Hubley, trésorière (VCC 14)

Formation des administrateurs

Les administrateurs de condominiums agissent au nom des propriétaires et jouent un rôle essentiel dans la bonne gestion des associations condominiales et de leurs actifs. De nombreux conseils d'administration sont responsables d'importants budgets d'exploitation au nom de l'association.

En vertu de la *Loi* et du *Règlement de l'Ontario 48/01*, l'OOSC est chargée de désigner le programme de formation obligatoire des administrateurs de condominiums et d'offrir les modules de formation en ligne aux quelque 41 298 administrateurs actifs en Ontario. Cette formation de base fournit des renseignements utiles sur plusieurs sujets, notamment la bonne gouvernance des associations condominiales pour les aider à réaliser la vision de créer des communautés condominiales fortes et dynamiques en Ontario.

Renseignements complémentaires sur la formation des administrateurs :

- 21 modules électroniques courts qui couvrent des sujets pertinents pour les administrateurs de condominiums;
- À suivre à son propre rythme, que ce soit en trois heures ou sur plusieurs semaines;
- À achever dans les six mois suivant la date de sa nomination, de son élection ou de sa réélection au conseil.

Le programme de formation des administrateurs est offert sans frais supplémentaires aux administrateurs, aux propriétaires et aux autres membres des communautés condominiales de l'Ontario. Du 1^{er} novembre 2017 au 31 mars 2021, 42 543 utilisateurs ont suivi la formation. De ce nombre, 40 302 étaient des administrateurs ayant terminé la formation, dont 28 087 administrateurs actifs siégeant actuellement à un conseil d'administration.

Les réactions à la formation des administrateurs continuent d'être extrêmement positives :

- **89 %** des répondants sont satisfaits ou très satisfaits du programme de formation
- **97 %** des répondants recommanderaient le programme de formation
- **97 %** des répondants ont trouvé les modules en ligne faciles à trouver et à parcourir
- **95 %** des répondants ont déclaré avoir appris quelque chose de nouveau

L'OOSC a entamé des travaux pour répondre aux recommandations de la vérificatrice générale concernant le programme de formation des administrateurs. L'organisme a fait appel à un partenaire spécialisé dans les systèmes de gestion de l'apprentissage (SGA) afin d'explorer d'autres améliorations à apporter aux modules.

L'examen et l'amélioration du matériel de formation des administrateurs sont des processus permanents. L'OOSC a donné un coup de neuf aux 21 modules pour la dernière fois en 2019-2020. Au cours de la prochaine année, l'OOSC aura recours à des experts en la matière et à des spécialistes de l'apprentissage des adultes pour établir une nouvelle formation approfondie à l'intention des administrateurs dans six domaines hautement prioritaires pour les associations condominiales, comme relevé dans le sondage mené dans le cadre du rapport de la vérificatrice générale. Ces modules comprendront des études de cas et d'autres applications pratiques dans ces domaines clés du fonctionnement des condominiums.

L'OOSC dispose d'un processus pour recueillir les impressions de tous les utilisateurs qui suivent l'entièreté des 21 modules de formation de base. Il renforcera ce processus par la création d'un groupe consultatif chargé d'examiner annuellement et d'améliorer le contenu.

Rapports des associations condominiales et avis de changement

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

Pour simplifier le processus encore davantage, nous fournissons ce qui suit :

- Guide complet, étape par étape, pour les rapports et les avis de changement;
- Courriels de rappel instructifs pour les rapports
- Assistance de nos agents d'information, au besoin.

Rapports

Le dépôt d'un rapport consiste à fournir des renseignements importants, comme la date d'enregistrement de l'association condominiale, l'adresse de signification et des informations sur son conseil d'administration actuel, ainsi que sur tout fournisseur de services de gestion.

Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons atteint les indicateurs de rendement clés (IRC) liés aux rapports pour l'exercice 2020-2021, à savoir :

- **96 %** des associations condominiales ont respecté leur obligation légale de déposer des rapports auprès de l'OOSC
- **91 %** des associations condominiales nouvellement créées ont déposé des rapports auprès de l'OOSC

Notre équipe a apporté plusieurs améliorations aux rapports l'année dernière pour valider l'exactitude et la cohérence des données recueillies (p. ex., courriels uniques pour les administrateurs, vérification des informations fournies pour les gestionnaires de condominiums et les sociétés de services de gestion, etc.). Ces améliorations ont permis non seulement d'améliorer la collecte des données et de verser des données plus exactes au registre public de l'OOSC, mais aussi de répondre aux recommandations du rapport de la vérificatrice générale.

Avis de changement

Lorsqu'il est nécessaire de modifier une information dans un rapport d'association, il faut déposer un avis de changement dans les 30 jours qui suivent, en expliquant la nature du changement et en indiquant sa date d'entrée en vigueur. Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021, 13 632 avis de changement ont été déposés.

Registre public

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

Le registre public de l'OOSC est l'une de nos ressources les plus souvent consultées par les communautés condominiales. Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021, le registre public de l'OOSC a totalisé 139 478 pages vues et 32 104 visiteurs uniques.

Ressources et guides en ligne

Notre gamme de ressources est spécialement conçue pour aider les copropriétaires et les membres des communautés condominiales à profiter au mieux de leur expérience en leur expliquant les tenants et aboutissants de la vie en condominium, et à s'acquitter des obligations légales et des obligations liées à l'association. Certaines des ressources principales créées et mises à jour en 2020-2021 sont mises en évidence ci-dessous.

Guide des acquéreurs de condos de l'Ontario.

Élaboré par l'OOSC en collaboration avec le MSGSC, le guide des acquéreurs de condos de l'Ontario a été approuvé par le ministre en tant que ressource utile pour les acheteurs d'une partie privative ou d'une partie privative projetée.

Ce travail a également impliqué une consultation avec Tarion et une réponse à sa consultation publique qui a donné lieu à la recommandation qu'une fiche d'information sur le guide des acquéreurs soit remise aux acheteurs pour les avertir de l'existence du guide et des ressources accessibles sur le site Web de l'OOSC.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, le [paragraphe 72\(1\)](#) de la *Loi de 1998 sur les condominiums* exige que les déclarants remettent le guide des acquéreurs aux acheteurs d'une partie privative ou d'une partie privative projetée.

Amélioration des formulaires pour les condominiums

La première phase de l'amélioration de 19 formulaires pour les condominiums, déléguée par le ministre en 2020, a été achevée. Dans la continuité du modèle de prestation de services numériques de l'OOSC, nous avons le plaisir de vous informer que ces 19 formulaires ont été améliorés afin de les rendre plus faciles à consulter et à utiliser. Ils peuvent maintenant être ouverts en un seul clic et sont proposés en deux formats sur notre site Web, à savoir remplissable et non remplissable. Les améliorations apportées rendent aussi les formulaires conformes aux nouvelles exigences de la LAPHO, entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2021. L'OOSC reconnaît qu'il reste beaucoup à faire pour améliorer les formulaires et explorera des solutions technologiques dans l'année à venir.

Soutien aux communautés condominiales pendant la pandémie de COVID-19

Au cours de l'année écoulée, l'OOSC a préparé un certain nombre de ressources liées à la COVID-19 pour soutenir les communautés condominiales et les aider à surmonter les obstacles posés par les circonstances sans précédent engendrées par la pandémie. Ces ressources portaient sur un éventail de questions, notamment la mise à jour de la feuille de route du gouvernement pour le déconfinement, des informations pour les propriétaires sur les masques et les couvre-visages et la création d'un plan de sécurité COVID-19 pour les associations condominiales.

En novembre 2020, l'OOSC a mené un sondage dans le secteur pour mieux comprendre l'effet de la COVID-19 sur les copropriétaires et les associations condominiales et recevoir des commentaires concernant les documents d'orientation sur COVID-19 fournis par l'OOSC. Envoyé à 45 202 personnes, le sondage s'est soldé par 7 522 réponses et a reflété un taux de satisfaction de 75 %-83 % relativement à différentes ressources. En outre, l'OOSC a été appelé à fournir plusieurs recommandations au ministère sur les mesures d'allègement pour les associations condominiales pendant la période d'urgence de COVID-19, avant le décret d'urgence du gouvernement.

En mars 2020, un couple de surintendants est arrivé et s'est parfaitement intégré. James et Mary Meakes ont fait le gros plongeon dès leur première semaine avec nous, au milieu des fermetures de COVID-19. Depuis, ils veillent à ce que le bâtiment soit propre et assaini, et à ce que les résidents soient en bonne santé et heureux! Ils offrent même chaque mois aux propriétaires/résidents des pâtisseries et des collations maison livrées selon des méthodes sûres. Nous sommes grandement reconnaissants de leur travail et de leur contribution à notre vie.

– Patricia Truesdale, administratrice

Animer des assemblées des propriétaires pendant la pandémie de COVID-19 : ce que doivent savoir les propriétaires et les administrateurs

L'un des problèmes les plus urgents pour le secteur a été l'impossibilité de tenir des réunions de propriétaires en personne.

Pour y remédier, l'OOSC a créé un guide intitulé « Animer des assemblées des propriétaires pendant la pandémie de COVID-19 : ce que doivent savoir les propriétaires et les administrateurs » afin d'aider les associations condominiales à l'échelle de la province à comprendre les options qui s'offrent à eux pour la tenue d'assemblées des propriétaires, ainsi que les moyens de se conformer aux restrictions en matière de santé et de sécurité énoncées par les autorisés de santé publique lors de la tenue de ces assemblées.

On ne dira jamais assez de bien du personnel des immeubles et de tout ce qu'il fait pour les communautés condominiales... L'AGA a été organisée en virtuel et avec beaucoup de succès. Notre immeuble entier s'est soudé...

– Karen Beitel (TSCC 2210)

Étapes guidées et ressources d'autoassistance pour des problèmes communs

Pour répondre aux besoins des communautés condominiales dans toutes les régions de la province, l'OOSC offre un service en ligne de résolution des litiges en deux parties. La première est constituée des Étapes guidées pour des problèmes communs. Cette ressource intuitive porte sur les problèmes communs qui préoccupent les propriétaires le plus. Chaque problème comporte quatre étapes guidées, conçues pour être suivies en séquence.

19,000

Utilisateurs des étapes guidées

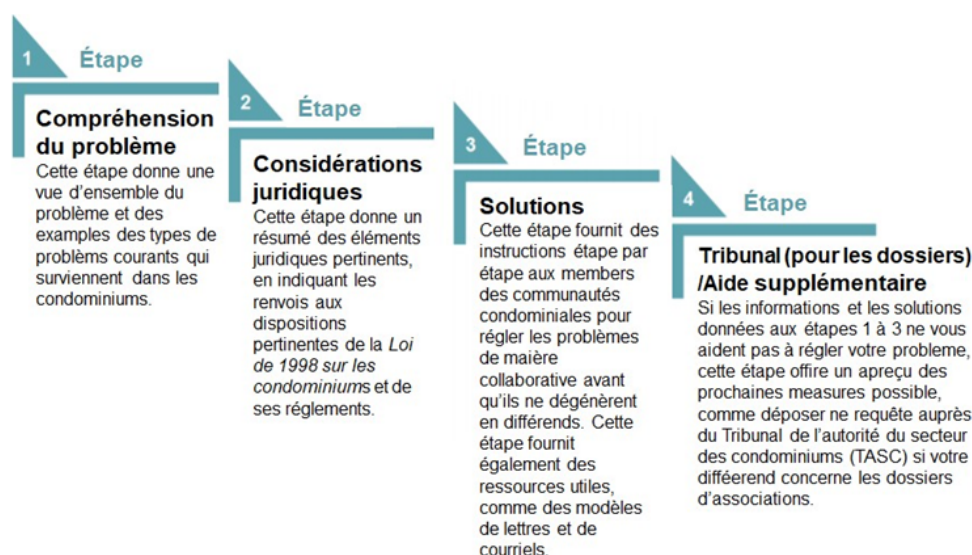
Les étapes guidées ont pour but d'aider à faire régner l'harmonie au sein des communautés condominiales. Elles offrent des informations, des outils et des modèles visant à aider les communautés condominiales à comprendre les problèmes et à collaborer pour les résoudre avant qu'ils ne dégénèrent en litiges.

Dans les situations où ces communautés sont incapables de résoudre leurs problèmes en collaboration, l'OOSC met aussi à leur disposition des informations sur les étapes suivantes à suivre, notamment le dépôt d'une requête auprès du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC).

Avec le lancement du nouveau site Web, l'OOSC a publié un nouveau contenu sur les problèmes communs concernant les infestations, la lumière, la fumée et la vapeur, en plus de mettre à jour les problèmes communs existants et de créer des modèles de lettres pour aider les propriétaires et les administrateurs à résoudre leurs différends par eux-mêmes. Des documents clairs et détaillés ont été rédigés pour expliquer la distinction entre trois principaux documents de gouvernance des condominiums et leur relation avec la *Loi sur les condominiums* : déclarations, règlements administratifs et règles.

13 problèmes courants	Pages consultées
Dossiers	16 048
Bruit et vibrations	13 696
Gestionnaire de condominiums	6 837
Location à court terme	4 277
Fumée et vapeur	4 459
Animaux de compagnie	5 371
Stationnement et entreposage	4 915
Réunion	3 301
Odeur	3 248
Respect des accords de règlement	1 714
Infestation*	1 558
Véhicules*	546
Lumière*	851
Règles*	3 316
Voisin**	1 531
Total	71 688

* Ajouté le 1er octobre 2020
 ** Supprimé le 30 septembre 2020



TRIBUNAL DE L'AUTORITÉ DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS

Le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), qui est le premier tribunal en ligne du Canada, a pour vocation d'aider les propriétaires de condominiums et les associations condominales à régler les litiges liés aux condominiums de manière pratique, rapide et économique.

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

Depuis le 1^{er} octobre 2020, le gouvernement a étendu la compétence du TASC, lui donnant le pouvoir de trancher sur des requêtes concernant des types supplémentaires de litiges. En effet, l'OOSC peut actuellement accepter des requêtes concernant les [dossiers de condominiums](#), les litiges relatifs aux dispositions des documents directeurs d'une association condominale, qui interdisent, restreignent ou régissent les [animaux de compagnie](#), les [véhicules](#), le [stationnement](#) et l'[entreposage de biens personnels](#), et la conformité aux [accords de règlement](#).

Le rapport de la vérificatrice générale contient une recommandation selon laquelle le MSGSC peut s'entendre avec l'OOSC pour cerner les domaines prioritaires à ajouter à la compétence du TASC.

 **35**
**Décisions
du Tribunal**

 **10**
**Ordonnances
sur
consentement**

Fonctionnement du TASC

Le TASC guide les utilisateurs dans un processus de règlement des litiges en trois étapes, conçu pour promouvoir une résolution rapide et collaborative entre les parties.



Le système RDL-TASC a été conçu pour être convivial. Les propriétaires de condominiums peuvent choisir de se représenter eux-mêmes ou de se faire représenter. Du fait qu'elles sont constituées en société, les associations condominiales doivent choisir un représentant, comme un avocat ou un parajuriste, un membre du conseil d'administration, un gestionnaire de condominiums (si elles en ont un), comme le permet le [règlement administratif 4 du Barreau de l'Ontario](#).

Le tableau suivant reflète les taux de représentation des requérants et des défendeurs sur la base d'un examen des ordonnances et décisions du TASC, accessibles sur Decisia/CanLII.

Requérants		Défendeurs	
Personne elle-même	87%	Gestionnaire de condominiums	34 %
		Membre du conseil d'administration	17 %
Avocat	6 %	Avocat	40 %
Parajuriste	1 %	Parajuriste	< 1 %
Autre (ami/membre de la famille)	6 %	Autre (propriétaire de la partie privative)	1 %
		Aucun participant	8 %
Sur les 142 requérants, 140 étaient des copropriétaires et 2 étaient des associations condominiales.		Sur les 143 défendeurs*, 141 étaient des associations condominiales et 2 étaient des propriétaires.	

** Remarque : Le nombre de requérants et de défendeurs est différent parce que le TSC peut recevoir des litiges mettant en cause plusieurs parties.*

Coûts

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

Voici les frais pour chacune des étapes :

- **Étape 1 : Négociation (25 \$)**
- **Étape 2 : Médiation (50 \$)**
- **Étape 3 : Décision du Tribunal (125 \$)**

En d'autres termes, si le litige est réglé à l'étape 1, les frais seront seulement de 25 \$ et s'il est réglé à l'étape 2, ils seront seulement de 75 \$. Si un litige passe par l'ensemble des trois étapes, les frais seront seulement de 200 \$.

Ce barème tarifaire échelonné permet de limiter les coûts, d'accélérer le règlement des litiges et de promouvoir la collaboration. Pour qu'un requérant n'ait pas à prendre à sa charge les frais de dépôt d'une requête, le TASC a récemment mis à jour ses règles de procédure, obligeant le défendeur à rembourser au requérant qui obtient gain de cause les frais d'utilisation du TASC.

Version 3.0 du RDL-TASC

Le 1^{er} octobre 2020, l'équipe du TASC de l'OOSC a réussi à lancer la version 3.0 du système RDL-TASC pour prendre en charge la compétence nouvellement élargie du TASC. La version 3.0 comprend de nombreuses améliorations, notamment la prise en charge des requêtes multipartites et la participation d'intervenants.

L'équipe a publié aussi une série de documents pour aider les utilisateurs à comprendre la compétence élargie du TASC, notamment :

- De nouvelles ressources et un nouveau contenu Web pour les utilisateurs du TASC, à savoir un nouveau **Guide de l'utilisateur du TASC : Confidentialité** et un **Guide des répondants et intervenants : Accéder aux litiges relatifs aux documents constitutifs**.
- De nouvelles listes de contrôle interactives pour le dépôt des requêtes afin d'aider les requérants à déposer des demandes complètes et sans erreur.

Les étapes guidées et le TASC

Dans les communautés condominiales, des différends peuvent survenir en raison de simples malentendus concernant les droits et les obligations des copropriétaires et des associations condominiales.

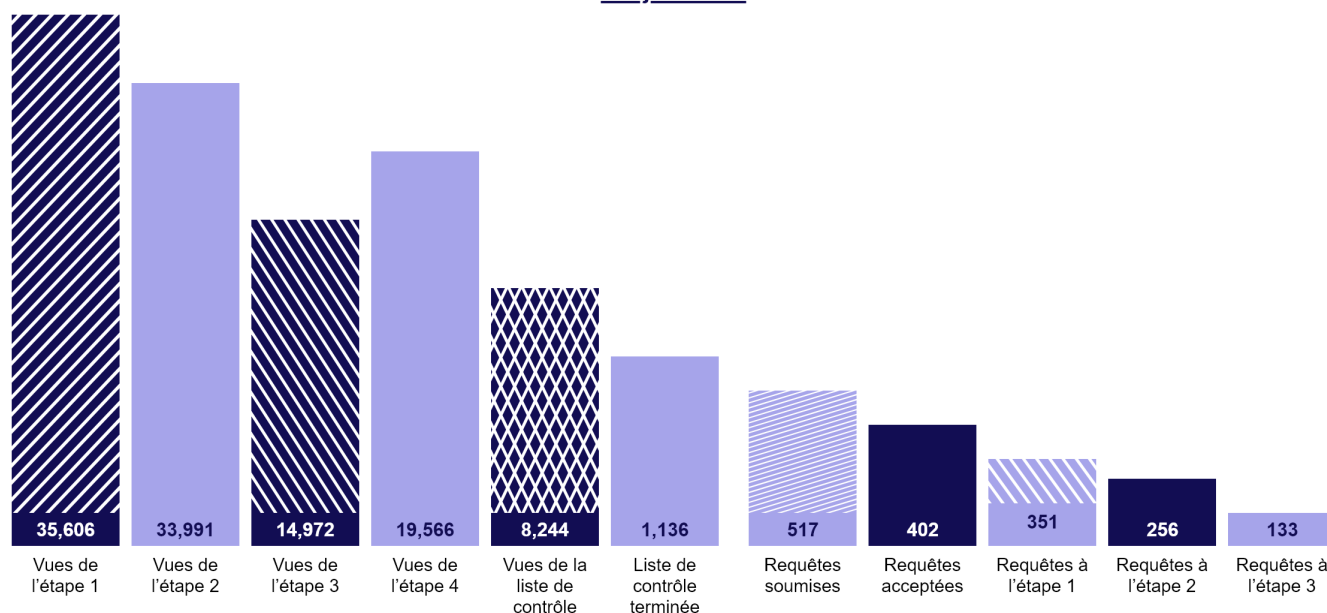
L'OOSC a adopté une approche intégrée de résolution des litiges afin de permettre aux copropriétaires et aux conseils d'administration de travailler en collaboration pour résoudre leurs litiges. Le TASC met à la disposition des intéressés des étapes guidées pour les problèmes communs sur son site Web, notamment des informations utiles sur 13 des problèmes les plus courants dans les communautés condominiales.

Les parties potentielles au litige peuvent d'abord lire les informations sur les étapes guidées, puis essayer de résoudre leurs problèmes en utilisant les approches recommandées et les modèles proposés. S'ils ne parviennent pas à une résolution, ils peuvent recourir aux étapes guidées pour connaître leurs options, y compris le dépôt d'une requête auprès du TASC (pour les problèmes relevant de la compétence du Tribunal).

Grâce à cette approche, de nombreux litiges ont été résolus rapidement et sans qu'il soit nécessaire de déposer une requête auprès du TASC.

Le graphique ci-dessous reflète le nombre total de pages consultées sur les étapes guidées de l'OOSC et le nombre total de dossiers qui sont passés par chacune des trois étapes de résolution des litiges du TASC. Comme vous pouvez le constater, sur les milliers de personnes qui accèdent aux étapes guidées, seule une petite fraction a dû pousser son problème à travers les trois étapes de résolution.

Nombre de pages vues pour les étapes guidées pour des problèmes courants & les cas de Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums du 1er novembre 2017 au 1er juin 2021



Le TASC publie toutes ses décisions et ordonnances. Une fois qu'il a rendu une décision sur un problème particulier, ces décisions et ordonnances éclairent les communautés condominiales de l'Ontario. Nous encourageons les propriétaires et les conseils et gestionnaires à examiner les décisions et ordonnances du TASC pour mieux savoir comment leurs problèmes peuvent être résolus par le TASC.

À cette fin, nous avons récemment mis en place une nouvelle page intitulée « Décisions et ordonnances du TASC » sur le site Web de l'OOSC, qui permet aux utilisateurs de consulter les décisions et ordonnances du TASC à l'aide d'une série de critères de recherche utiles, notamment des mots-clés et des balises de métadonnées.

Objectifs de service du TASC

Pour s'assurer que les requêtes des utilisateurs ne subissent pas de retards indus, l'équipe du TASC de l'OOSC a adopté une norme de service d'un jour ouvrable pour répondre aux demandes et aux questions des utilisateurs du TASC. Le TASC s'est également engagé à publier 90 % de ses décisions et ordonnances dans les 30 jours suivant la conclusion de l'audience ou la réception des observations finales. En 2020-2021, le TASC a publié 91 % de ses décisions et ordonnances dans un délai de 30 jours.

PARTENARIATS ET DIALOGUE AVEC LA COMMUNAUTÉ

Événements du secteur

L'OOSC participe périodiquement à des événements sectoriels et publics partout en Ontario. Ces événements permettent à l'OOSC d'informer le public sur ses services et ressources, et de recueillir des commentaires, tout en donnant un visage à l'organisme grâce à nos stands. Compte tenu des restrictions imposées par la pandémie de COVID-19, l'OOSC a participé à sept événements virtuels, dont la réunion d'un groupe d'experts international.

Dans le cadre de la stratégie de sensibilisation de l'année prochaine, l'OOSC a hâte d'entrer davantage en contact avec les propriétaires, les administrateurs et les autres membres des communautés condominiales dans toute la province.

Responsabilité sociale d'entreprise

L'OOSC s'emploie toujours à développer une culture de responsabilité sociale d'entreprise afin de mener ses activités de manière durable sur le plan social et environnemental, ainsi que sur le plan de la solidarité. Un des grands avantages de notre modèle de prestation de services numériques est qu'il permet de réduire l'empreinte carbone par opposition à l'approche traditionnelle de la prestation de services. Bien que le fonctionnement de notre organisme implique un grand nombre de documents, l'usage du papier est réduit au minimum, et il n'est par ailleurs pas nécessaire de se déplacer pour déposer les rapports d'associations ou comparaître devant le TASC.

Notre stratégie RSE mise en place par les employés permet aux membres du personnel de choisir des initiatives qui cadrent avec notre mandat et peuvent être appuyées par l'organisme. En effet, l'OOSC a choisi de participer à la journée de la campagne Moose Hide, une journée annuelle d'action visant à mettre fin à la violence contre les femmes et les enfants au Canada.

Le comité social a créé une liste de plus de vingt-cinq résidents bénévoles qui ont proposé de faire les courses pour les résidents vulnérables et de les accompagner à leurs rendez-vous... à l'aide de notre bulletin mensuel, nous avons encouragé les résidents à s'armer d'optimisme, à agir la main dans la main et à être reconnaissants de vivre et de travailler chez eux dans un immeuble résidentiel sûr. L'esprit de communauté qui anime l'immeuble au 40 Homewood a été renforcé...

*- Martha MacLachlan, vice-présidente/secrétaire
(YCC 75)*

Processus consultatif

L'OOSC s'est engagé à servir les communautés condominiales de l'Ontario en restant à l'écoute de leurs besoins, exprimés sur notre site Web interactif, dans les messages et dans les divers mécanismes de retour d'information de notre [processus consultatif](#).

Le processus consultatif de l'OOSC comprend plusieurs mécanismes de retour d'information. Pour améliorer la collecte des commentaires pendant l'année qui vient de s'écouler, l'OOSC a apporté certaines améliorations dans le but de saisir des données sur les différents types d'utilisateurs afin que les commentaires puissent être consolidés et analysés dans tous les sondages pour obtenir des informations sur l'utilisation des services de l'OOSC et distinguer les commentaires des différentes parties prenantes.

Le processus consultatif de l'OOSC présente plusieurs mécanismes de retour d'information, notamment :

- Groupes consultatifs de circonstance ou groupes de discussion;
- Conseils d'administration d'associations condominiales;
- Utilisateurs des étapes guidées pour des problèmes communs;
- Utilisateurs du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums;
- Utilisateurs des Services d'information;
- Séances destinées à recueillir l'expérience des utilisateurs;
- Utilisateurs du site Web;
- Sondages sur la sensibilisation du public;
- Sondage sur la COVID-19 dans le secteur des condominiums.

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

Par exemple, en novembre 2020, l'OOSC a mené un sondage dans le secteur pour mieux comprendre l'effet de la COVID-19 sur les copropriétaires et les associations condominiales et recevoir des commentaires concernant les documents d'orientation sur COVID-19 fournis par l'OOSC. L'une des principales conclusions de ce sondage est que les propriétaires non-administrateurs sont moins familiers avec les documents d'orientation sur la COVID-19 de l'OOSC que les administrateurs et les gestionnaires de condominiums. Cette réalité a mis en évidence les possibilités d'améliorer les communications avec et pour les propriétaires non-administrateurs.

Paradoxalement, cette situation nous a permis de voir le mot « famille » sous un nouveau jour, en ce sens qu'elle a rapproché les gestionnaires, le personnel, le conseil d'administration et les résidents comme jamais auparavant. Chicago a appris aussi qu'un petit geste favorise la sécurité et le bien-être des résidents et des voisins. C'est en restant vigilant, en étant attentif et en faisant preuve de dynamisme que cet impressionnant immeuble du centre-ville de Mississauga a pu rester à flot malgré les eaux très agitées.

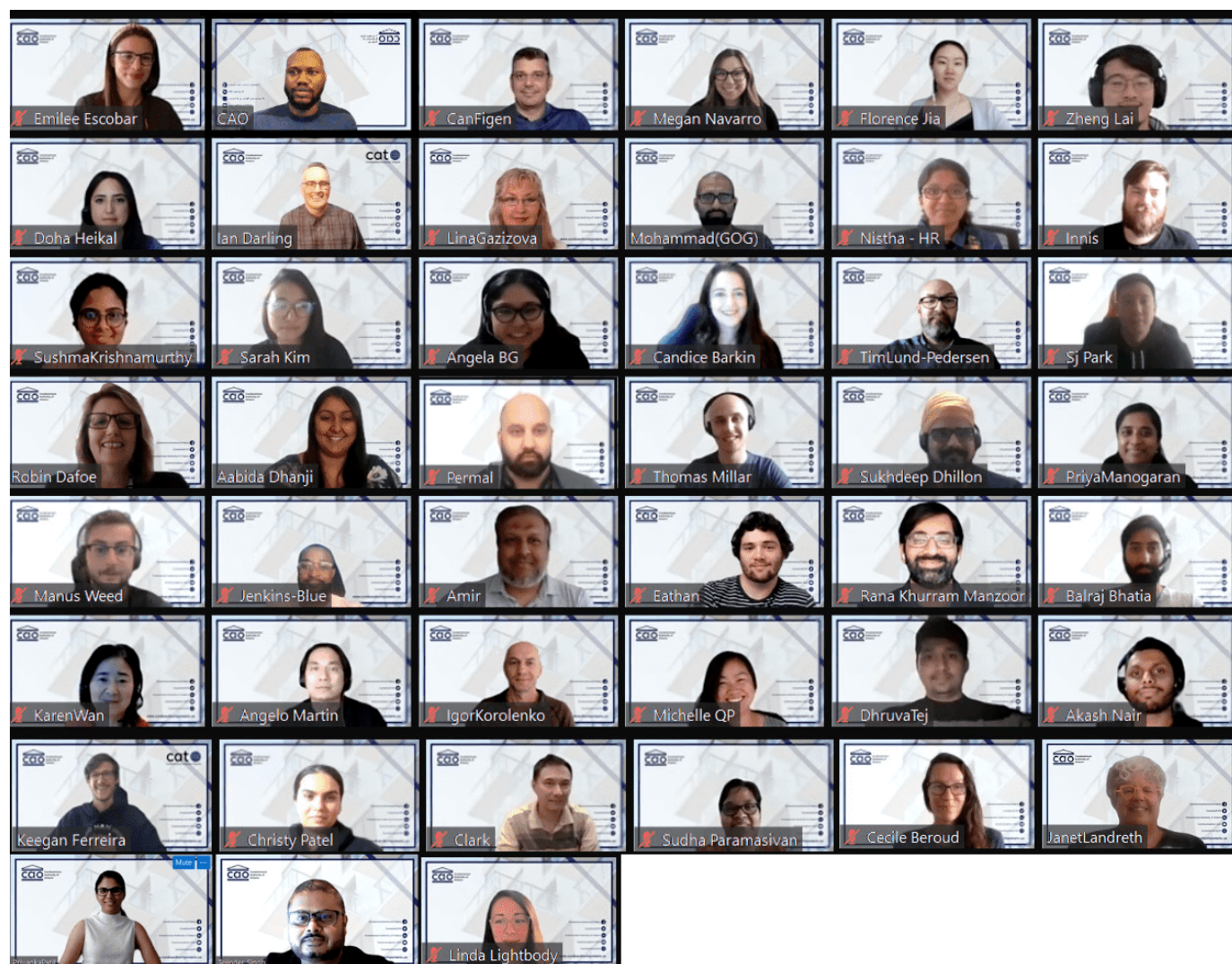
- Chicago Condominiums (PSCC 894)

Des sondages sur la satisfaction des clients ont été ajoutés à chacune des 13 étapes guidées en septembre 2019 dans le cadre des améliorations apportées aux stratégies du processus consultatif de l'OOSC.

ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

L'équipe diversifiée de l'OOSC

La diversité est l'une des valeurs fondamentales de l'OOSC. Notre équipe reflète la diversité de la population de l'Ontario. Notre culture d'inclusion se caractérise par la valorisation de la diversité des origines, des compétences, des expériences et des identités, orientant ainsi la façon dont le personnel résout les problèmes et noue un dialogue avec les communautés condominiales. Il faut trouver des solutions diverses pour répondre à la diversité des besoins et, à l'OOSC, nous faisons une place aux différences.



L'OOSC est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi qui favorise la diversité en milieu de travail. Nous tiendrons compte de la candidature de toutes les personnes qualifiées, indépendamment de la race, de l'origine nationale, de l'identité ou de l'expression de genre, de l'âge, de la religion, du handicap, de l'orientation sexuelle, de l'état matrimonial ou de toute autre caractéristique protégée par la loi.

Chaque année, nous réalisons des sondages sur la mobilisation du personnel afin de déterminer la mesure dans laquelle nous assurons le respect de ces valeurs fondamentales et atteignons nos objectifs d'un milieu de travail et d'une culture organisationnelle positifs. Nous collaborons régulièrement à l'échelle de l'organisme sur les questions de la diversité et de l'inclusion. Par ailleurs, nous tenons à revoir nos façons de faire afin d'éviter toute partialité et discrimination inconsciente.

Conception axée sur l'utilisateur

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

Services en français

Conformément à l'article 1.25 de la *Loi*, l'ensemble de nos services, ressources et communications sont proposés en français. Les personnes ayant des comptes sur notre site Web peuvent changer leur choix de langue pour accéder à nos solutions numériques en français, notamment la formation des administrateurs, les étapes guidées pour des problèmes communs et les services de règlement des litiges du TASC. Nous employons aussi des agents d'information bilingues pour répondre aux demandes de renseignements par téléphone et par courriel. Au cours de l'exercice financier 2020-2021, l'OOSC a dialogué avec 114 membres francophones des communautés condominiales de l'Ontario.

Conformité à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Nous veillons continuellement à ce que nos services répondent aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Nous demandons activement l'avis de nombreux clients qui nécessitent une technologie d'aide, ce qui nous a permis d'améliorer les éléments favorisant l'accessibilité sur nos propres plateformes et sur celles de nos fournisseurs de solutions de technologies de l'information en ligne. Le nouveau site Web est conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) afin de faciliter l'accès à nos ressources et informations. Notre site Web est également compatible avec les lecteurs d'écran. Les clients peuvent utiliser le service de relais de messages via leur appareil ATS pour se connecter à l'OOSC à travers un opérateur de relais. Tout notre personnel suit une formation obligatoire sur le service à la clientèle accessible.

La formation des administrateurs de l'OOSC est également disponible à travers une version accessible que de nombreux utilisateurs choisissent de suivre. Au cours de l'année prochaine, l'OOSC travaillera avec son fournisseur de système de gestion d'apprentissage pour suivre l'utilisation des versions accessibles des modules de formation des administrateurs. Pour l'exercice fiscal 2020-2021, il y a eu vingt demandes de formation des administrateurs dans un format alternatif. L'OOSC a répondu à ces demandes en fournissant des copies papier des modules et en enregistrant manuellement les résultats dans le système d'apprentissage.

Processus de traitement des plaintes de l'OOSC

L'OOSC a mis en place 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 met des informations à la disposition du public et encourage la communication bidirectionnelle à tous les niveaux et, dans la mesure du possible, les plaintes sont traitées à la source. Si une personne n'est pas satisfaite de la manière dont sa plainte a été traitée à ce stade initial, elle peut l'officialiser comme indiqué dans la politique de l'OOSC en matière de plaintes du public. 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 les explications. 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 répondre. La procédure de plainte ne peut pas servir à modifier la décision rendue par le TASC. Cette année, l'OOSC a amélioré son processus de traitement des plaintes afin d'améliorer le suivi et la déclaration des statistiques sur les plaintes.

PERSPECTIVES

Au cours de l'exercice 2021-2022, nous comptons poursuivre notre mission d'habiliter les communautés condominiales de l'Ontario en matière d'information, d'éducation et de règlement des litiges. Il sera essentiel de maintenir notre point de mire sur les priorités numériques, amplifiant nos ressources et nos services pour atteindre les propriétaires de condominiums, les administrateurs et les autres membres des communautés condominiales de l'Ontario.

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

- **Mettre en œuvre les recommandations de la vérificatrice générale.**
- **Formuler une stratégie de sensibilisation et de communication pour mieux faire connaître l'OOSC et ses services.**
- **Consulter le secteur des condominiums au sujet de l'élargissement futur des compétences du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums, comme l'a demandé le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.**
- **Mettre au point un service d'abonnement amélioré sur le site Web de l'OOSC, qui servira à publier des points de situation et des informations importantes de l'OOSC.**
- **Publier plusieurs nouveaux guides pour soutenir les communautés condominiales, y compris un guide de gouvernance pour les administrateurs.**
- **Lancer un guide des exigences annuelles des condominiums et d'une appli pour les dates importantes intéressant les associations condominiales.**
- **Améliorer le site Web de l'OOSC en mettant l'accent sur l'expérience utilisateur et l'accessibilité.**
- **Recueillir des commentaires sur les services de l'OOSC par l'intermédiaire de groupes consultatifs ou de groupes d'utilisateurs.**

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 2020-2021. Ce rapport de gestion devrait être lu en parallèle avec les états financiers audités pour l'exercice terminé le 31 mars 2021, qui ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Produits

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

Les produits d'exploitation se composaient principalement des droits de quote-part versés par les associations condominiales, calculés sur la base de 1 \$ par mois et par partie privative avec droit de vote. Conformément à la *Loi*, le montant total de la quote-part de chaque association condominiale doit être ajouté aux dépenses communes, comme énoncé dans la déclaration de l'association, ce qui a généralement pour conséquence d'attribuer la quote-part aux propriétaires en pieds carrés. Gage de son engagement à faire preuve de prudence financière, l'OOSC a mis en œuvre aussi des régularisations temporaires, réduisant aussi le montant total de la quote-part payable par chaque association de 25 % pour l'exercice 2020-2021.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2021, les quotes-parts ont été facturées avec une régularisation temporaire de 25 %, ce qui a donné lieu à des produits de 8 275 604 \$. Cela représente une baisse de 5,8 % par rapport au montant des produits de 8 789 026 \$ de l'exercice terminé le 31 mars 2020. Outre les quotes-parts, l'OOSC a reçu 16 824 \$ en frais de tribunal, soit une augmentation de 63 % par rapport aux 10 275 \$ de l'exercice terminé le 31 mars 2020. En plus des produits d'exploitation, l'OOSC a reçu 183 552 \$ de moins que l'exercice précédent en autres produits, en raison de la réduction des taux d'intérêt durant la pandémie.

Charges

Comme le montre le graphique ci-dessous, les charges totales pour l'exercice terminé le 31 mars 2021 ont augmenté de 25,35 % par rapport à l'exercice terminé le 31 mars 2020. Puisqu'il s'agissait de la quatrième année complète d'activités pour l'OOSC, les coûts de fonctionnement ont augmenté à mesure que l'organisme progressait vers une exploitation plus stable.

Au cours de l'année, l'OOSC a renforcé sa structure organisationnelle et acquis les compétences nécessaires pour exécuter son modèle de prestation de services numériques et appuyer les communautés condominiales dans toutes les régions de la province. L'augmentation des dépenses en ressources humaines est attribuable à la nécessité de recruter une équipe spécialisée pour assurer la prestation de sa gamme de services en ligne, conformément à son mandat, ainsi que fournir des renseignements de première main et aider les communautés condominiales à s'acquitter de leurs obligations légales en vertu de la *Loi*.

L'augmentation des coûts de fonctionnement et des frais administratifs généraux en 2020-2021 est liée aux frais d'informatique supérieurs, engagés pour améliorer les services numériques de l'OOSC.

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, cadre avec le calendrier d'amortissement du prêt établi, calculé à un taux d'intérêt fixe de 2,39 %.

Catégorie	2020-2021	2019-2020
Ressources humaines	5 559 860	4 435 586
Coûts de fonctionnement et frais administratifs généraux	2 694 495	2 006 018
Intérêts sur la dette à long terme	145 435	159 657
Amortissement des immobilisations incorporelles	493 460	493 460
Charges totales	8 893 250	7 094 721

Actifs nets

Au 31 mars 2021, l'OOSC disposait d'actifs nets de 6 684 874 \$ qui comprennent un montant de 1 973 840 \$ destiné aux logiciels. Cet investissement permet de financer le modèle de prestation de services numériques qui a été élaboré par l'OOSC pour permettre à toutes les communautés condominiales de la province d'y accéder, et qui répond à l'engagement de l'OOSC de fournir un service numérique novateur dans tous les aspects de la prestation des services, y compris le registre public en ligne, la formation pour les administrateurs, le système de dépôt des rapports d'associations, des formulaires et des avis de changement en ligne, de même que le système de règlement des différends en ligne.

L'excédent des charges par rapport aux produits, se chiffrant à 480 441 \$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2021, est dû principalement à une régularisation temporaire des quotes-parts, menant à une baisse des produits de 25 % et à des charges plus importantes attribuables à l'expansion continue de l'étendue des travaux de l'OOSC.

Pour financer les frais de démarrage de l'OOSC, le gouvernement de l'Ontario lui a accordé des prêts d'une valeur de 5 500 000 \$. En 2019, l'OOSC a commencé à rembourser ce prêt au cours du présent exercice, conformément au calendrier d'amortissement établi.

Les actifs nets non affectés ont augmenté légèrement, passant à 1 011 034 \$ par rapport aux actifs nets de 998 015 \$ de l'exercice précédent. Aucun transfert des actifs nets non affectés aux actifs nets affectés n'a été effectué durant l'exercice, le total étant maintenu à 3 700 000 \$. L'OOSC dispose d'un actif net affecté (fonds de réserve) établi, comme 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.

Gestion des risques d'entreprise

Le conseil d'administration et l'équipe de gestion de l'OOSC s'emploient activement à promouvoir une solide culture de gestion du risque. Partie intégrante du fonctionnement quotidien de l'organisme, la gestion du risque est étroitement liée aux principes de gestion de l'OOSC, orientant la mise en œuvre de ses initiatives stratégiques.

L'OOSC a mis au point un cadre de gestion du risque qui aide l'organisme à cerner et à évaluer les risques et y faire face. Avec l'intervention du comité permanent de l'audit et des risques, le cadre de gestion du risque officialise les processus d'évaluation et d'atténuation des risques afin d'assurer un fonctionnement efficace de l'OOSC.

Au cours de l'exercice 2020-2021, l'OOSC n'a repéré aucun nouveau risque non atténué important autre que la pandémie de COVID-19, déclarée en mars 2020 par l'Organisation mondiale de la Santé. L'OOSC a suivi l'évolution de la situation et atténué les risques en conséquence, en adoptant un plan de continuité des activités.

Dès le début de la pandémie et conformément aux directives sanitaires des autorités provinciales et aux exigences de la législation provinciale, l'OOSC a pris rapidement des mesures pour assurer la sécurité du personnel et continue de surveiller les activités et de fournir des services aux copropriétaires et au secteur des condominiums en général. L'OOSC, dans le cadre de sa stratégie d'atténuation, a poursuivi ses activités en demandant au personnel de travailler à domicile et envisage maintenant un plan de réintégration sûre des bureaux dans l'année à venir.