

Office ontarien du secteur
des condominiums

Rapport annuel

2023–2024

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| Reconnaissance du territoire | 3 |
| L'OOSC en chiffres | 4 |
| Message de la présidente du conseil d'administration | 5 |
| Message de la directrice générale et registratrice | 6 |
| Un secteur en croissance | 7 |
| L'aide apportée par l'OOSC | 7 |
| Aperçu du plan stratégique 2021–2024 | 8 |
| Gouvernance de l'organisme | 9 |
| Structure organisationnelle | 12 |
| Engagement en faveur de l'accessibilité des services | 12 |
| Services en français | 13 |
| Plaintes | 14 |
| Gestion des risques | 14 |
| Sensibilisation et mobilisation communautaire | 15 |
| Processus consultatifs et prise en compte de la rétroaction des utilisateurs | 17 |
| Services d'information et à la clientèle | 19 |
| Formation | 24 |
| Services intégrés de règlement des problèmes et des différends | 26 |
| Message du président du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums | 30 |
| Rapport financier | 33 |

RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE

L'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) reconnaît que ce rapport a été rédigé et publié sur le territoire traditionnel de nombreuses nations, dont les Mississaugas de Credit, les Anichinabés, les Chippewas, les Haudenosaunee et les Wendats, qui abrite aujourd'hui de nombreux peuples divers des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Nous reconnaissons également que la ville de Toronto est couverte par le territoire du « plat à une cuillère » (« Dish with One Spoon ») et le traité no 13 conclu avec les Mississaugas de Credit.

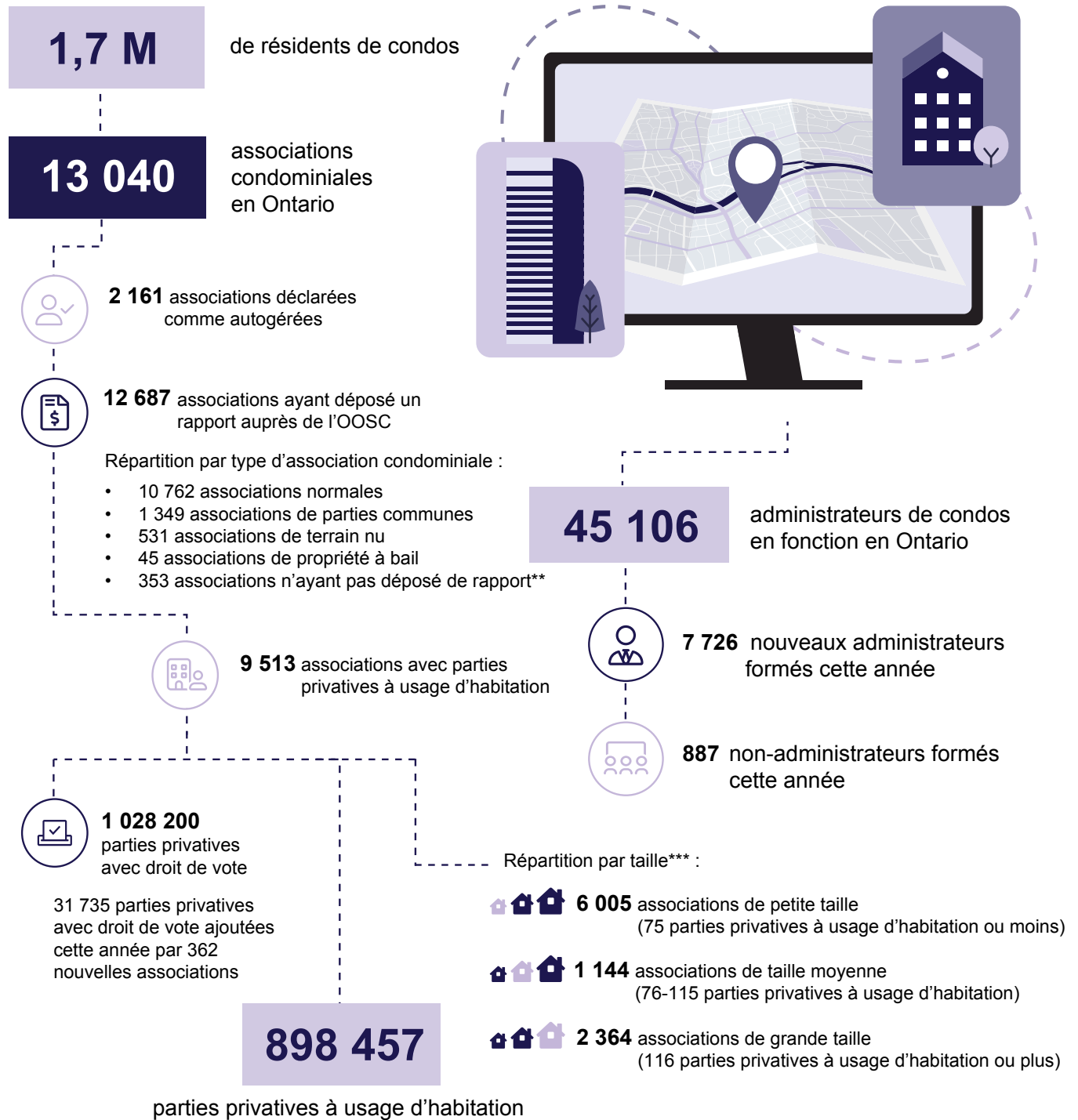
Nous commémorons et honorons l'esprit et les traditions du principe de parenté des peuples autochtones en lien avec le territoire. Nous nous engageons en faveur d'une culture inclusive fondée sur les valeurs de respect, de confiance, de diversité, de collaboration et de leadership.

Depuis 2021, l'OOSC s'est engagé dans un cheminement collectif pour discuter ouvertement et en apprendre davantage sur la guérison, la vérité et la réconciliation en ce qui concerne l'histoire, les expériences et les traditions des peuples et communautés autochtones dans tout le Canada. Nous avons eu l'honneur de célébrer la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, et de participer comme chaque année à la Campagne Moose Hide menée par les Autochtones, dans le cadre d'un dialogue et d'événements organisés pour le personnel.

Où qu'elles soient, nous encourageons les personnes qui lisent ce rapport annuel à en apprendre davantage sur les communautés et les territoires traditionnels autochtones du Canada.

L'OOSC EN CHIFFRES*

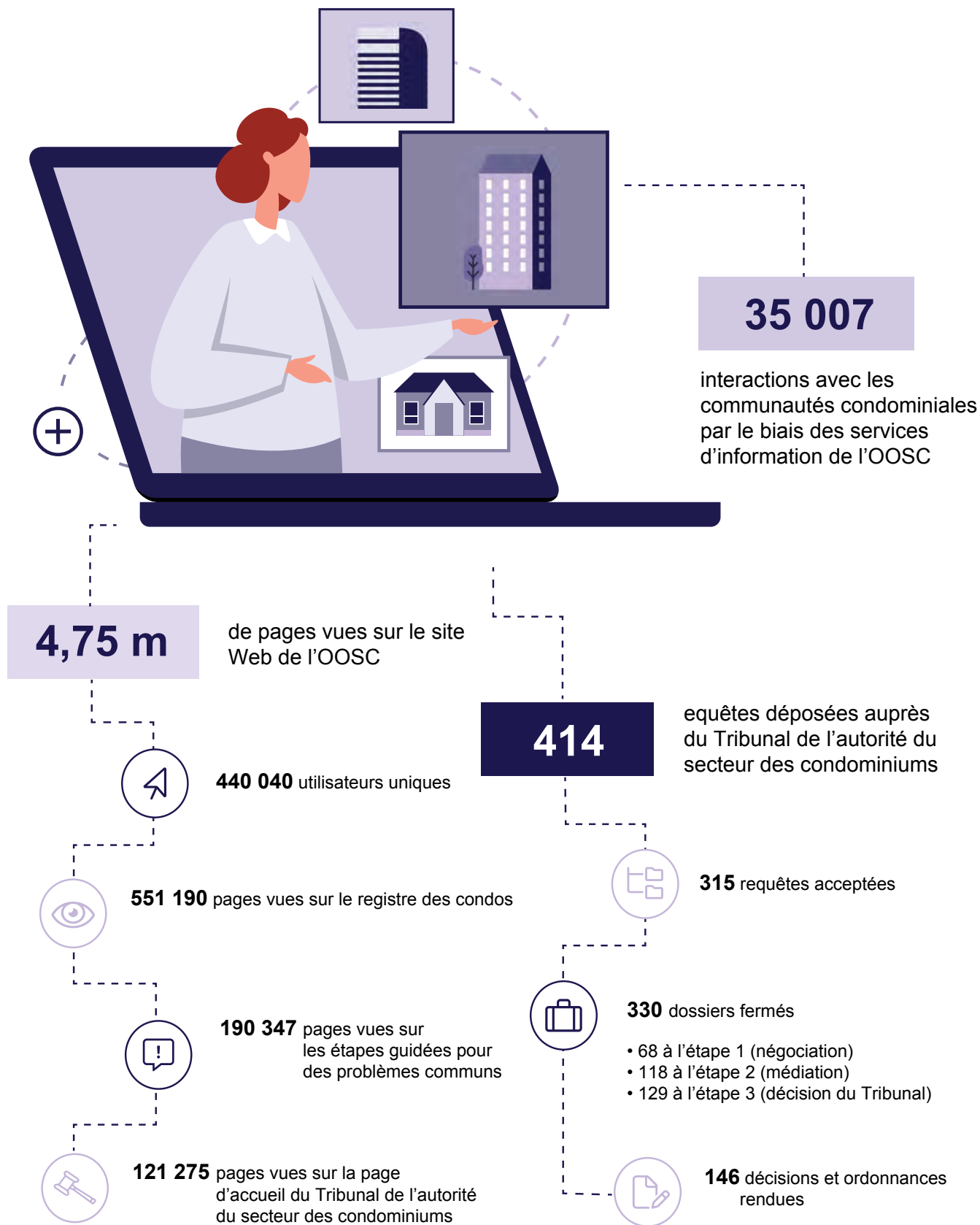
Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024



* Les chiffres rapportés peuvent légèrement différer à mesure que l'OOSC atteint davantage d'associations condominales non déclarantes.

** L'OOSC a obtenu la base de données des associations condominales enregistrées dans la province auprès de Teranet. Outre les 12 687 qui ont satisfait à leur obligation légale de produire une déclaration auprès de l'OOSC, 353 sont en attente en raison de coordonnées obsolètes.

***Le nombre moyen de parties privatives par association condominale en Ontario est de 95.





MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au nom du conseil d'administration, j'ai le plaisir de présenter le rapport annuel de l'Office ontarien du secteur des condominiums pour l'exercice allant du 1er avril 2023 au 31 mars 2024. Ce rapport souligne l'engagement indéfectible de l'organisme à œuvrer en faveur de la protection des consommateurs et à soutenir un secteur des condominiums fort et dynamique en Ontario. Il souligne également notre attachement à la transparence et à la responsabilisation en ce qui concerne notre rendement organisationnel.

Cette année, notre conseil d'administration a accueilli plusieurs nouveaux membres, dont le vice-président Sameer Malik, le trésorier Dennis Moir et les administrateurs Bakir Alazawi et Ray Kindiak. L'administrateur Richard E. Austin assume désormais le rôle de secrétaire du conseil. Nous exprimons notre sincère gratitude à la présidente sortante Heather Zordel, à la secrétaire sortante Margaret Samuel et au trésorier sortant Erik Levinson pour leur dévouement et les services rendus à l'OOSC.

À la fin de l'année 2023, le conseil d'administration a conduit une planification stratégique approfondie en collaboration avec la haute direction, qui comprenait une analyse des « forces, faiblesses, possibilités et menaces » (FFPM). Ce processus nous a permis de définir les pratiques exemplaires, d'évaluer les tendances actuelles du secteur et d'établir notre plan et notre orientation stratégiques pour les années 2024 à 2027. Nous sommes impatients de mettre en œuvre ce plan tandis que nous mettons le cap sur l'avenir en continuant à nous adapter aux besoins du secteur.

Je tire une immense fierté de faire partie d'un conseil qui travaille avec diligence par le biais de sa structure de comités pour mettre l'OOSC sur la voie de la réussite. Nous sommes attachés à une gouvernance solide, à un contrôle efficace et à un rendement élevé, et nous nous efforçons de perfectionner nos services numériques de premier ordre. Nous continuerons également à mettre l'accent sur la sensibilisation et la mobilisation, sur la modernisation de nos services et de nos ressources, tout en faisant mieux connaître l'OOSC au secteur des condominiums en expansion et au-delà.

Enfin, je tiens à remercier chaleureusement le personnel dévoué de l'OOSC qui a joué un rôle crucial dans la réalisation des objectifs de notre plan stratégique et de notre plan d'activités cette année. Je me réjouis de continuer à collaborer avec lui au cours de l'année à venir, alors que nous améliorons nos services pour répondre aux besoins des communautés condominales de l'Ontario.

Je vous prie d'agréer l'expression de ma haute considération,

Allison Scanlan, présidente du conseil d'administration

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET REGISTRATRICE



Je suis heureuse de saisir cette occasion pour exprimer à quel point je suis fière des nombreuses réalisations de notre équipe au cours de l'année écoulée, à l'appui de la vision de l'OOSC qui s'emploie à développer des communautés condominiales fortes et dynamiques dans l'ensemble de l'Ontario.

Il s'agissait de la troisième et dernière année du plan stratégique 2021-2024 du conseil d'administration. Nous sommes restés concentrés sur la vision fondatrice de l'organisme et avons continué à développer notre modèle de prestation de services numériques pour mobiliser les communautés condominiales et leur donner la capacité d'agir par l'information, la formation et la sensibilisation, et le règlement des différends.

Notre travail a confirmé notre engagement continu à être une source faisant autorité sur la vie en condo, en tirant parti des commentaires du secteur sur de nombreux sujets importants et en donnant suite à cette rétroaction. Nous avons notamment poursuivi nos efforts pour moderniser nos services numériques requis au titre de notre mandat, comme la formation des administrateurs, les rapports d'associations et notre système de règlement des différends en ligne qui soutient notre Tribunal entièrement numérique.

Une autre amélioration notable a été le lancement de notre nouveau site Web bilingue. Le site remanié est plus convivial et offre une meilleure navigation ainsi qu'un contenu et des ressources perfectionnés qui contribuent à la protection des consommateurs et à la vie en condo. Parmi les autres points forts, citons un nouveau guide pour les associations condominiales autogérées, des étapes guidées

perfectionnées pour résoudre les problèmes communs liés aux condominiums et une interface de création de compte plus simple et plus facile à utiliser.

Ces améliorations continues n'auraient pas été possibles sans consulter activement et régulièrement les membres très investis du secteur des condominiums. Merci à toutes les personnes qui ont participé à nos divers groupes consultatifs, groupes de discussion, tests utilisateurs et enquêtes.

Je tiens également à remercier notre conseil d'administration pour ses orientations stratégiques et à féliciter notre personnel pour son travail acharné et son souci d'excellence qui nous ont permis d'atteindre nos buts et objectifs.

Je tiens aussi à exprimer ma gratitude et à reconnaître nos partenariats importants avec le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement ainsi qu'avec toutes les associations et tous les spécialistes du secteur des condominiums qui collaborent pour protéger et soutenir les communautés condominiales de l'Ontario.

C'est avec enthousiasme que j'envisage l'année à venir, alors que nous continuons à tirer parti de ces réalisations pour remplir notre mandat qui consiste à donner aux communautés condominiales les moyens de profiter de ce que la vie en condo a de meilleur à offrir.

Je vous prie d'accepter l'expression de mes sentiments distingués,

Robin Dafeo, directrice générale et registratrice

UN SECTEUR EN CROISSANCE

Le secteur des condominiums de l'Ontario a connu une croissance spectaculaire depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur les condos en 1998, et la vie en condo est devenue de plus en plus populaire. Aujourd'hui, 1,71 million de personnes en Ontario vivent dans des condos et 57 % des nouveaux logements sont des condos.



1,71 million

personnes en Ontario
vivent dans des condos

Croissance depuis la première année complète d'activité de l'OOS en 2018–2019 jusqu'en 2023–2024



13,6 %

Associations condominiales
13,6 % (1 561 associations de
plus : de 11 479 à 13 040)



16,3 %

Parties privées à usage
d'habitation 16,3 % (125 740
parties privées de plus,
de 772 717 à 898 457)



14,2 %

Parties privées à usage
commercial 14,2 % (4 314
parties privées de plus,
de 30 333 à 34 647)



10,5 %

Parties privées à usage
industriel 10,5 % (704 parties
privées de plus, de
6 723 à 7 427)

24,7 %

Parties privées à usage de stationnement et d'entreposage 24,7 %
(157 043 parties privées de plus, de 637 228 à 794 631)

L'AIDE APPORTÉE PAR L'OOSC

L'OOSC a pour mandat de soutenir les communautés condominiales de l'Ontario et de renforcer la protection des consommateurs en fournissant des services et des ressources dans toute la province. Depuis 2017, nous avons développé des services numériques bilingues, accessibles et efficaces en termes de coût, notamment :

- > Des informations faciles à utiliser sur notre site Web thecao.ca
- > Des ressources, outils et étapes guidées pour [résoudre les problèmes communs](#) à un stade précoce et de manière collaborative
- > Un système de règlement des différends par le biais du [Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums](#), le premier tribunal intégralement en ligne du Canada
- > Un système de dépôt des [rapports d'associations](#) et des [avis de changement](#) pour aider les associations condominiales à s'acquitter de leurs obligations légales en matière de dépôt et de transparence
- > Un [registre des condos](#) public et consultable, contenant des informations sur toutes les associations condominiales de l'Ontario
- > Une [formation obligatoire](#) pour les administrateurs de condominiums visant à les aider à comprendre leurs obligations de surveillance et leurs obligations légales
- > Un [guide des acquéreurs](#), exigé par le gouvernement, destiné à aider les acquéreurs de condos à usage d'habitation en Ontario à s'orienter dans le processus d'achat et d'accession à la propriété de leurs nouvelles parties privatives
- > 22 [formulaires pour les condos](#) qui doivent être utilisés par les propriétaires et les associations condominiales en vertu de la Loi sur les condos

L'équipe compétente du service à la clientèle de l'OOSC rehausse ces services en s'appuyant sur sa connaissance de la Loi sur les condos et de ses règlements pour fournir des informations et des conseils sur des questions complexes, par courriel et par téléphone.

**« Qui que vous soyez, vous êtes vraiment le MEILLEUR!
Merci pour votre réactivité et la maîtrise dont vous faites preuve. Je vous apprécie énormément, ainsi que le travail que vous faites! »**

APERÇU DU PLAN STRATÉGIQUE 2021-2024



MISSION

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



VISION

Créer un secteur des condominiums fort et dynamique en Ontario.



VALEURS

- > **Innovation** – Collaborer avec les communautés condominiales de l'Ontario et être ouvert aux nouvelles idées.
- > **Responsabilisation** – Assumer la responsabilité de l'exécution de notre mandat et de la prestation de services de haute qualité aux communautés condominiales de l'Ontario.
- > **Approche axée sur le client** – Collaborer avec les communautés condominiales de l'Ontario pour répondre à leurs besoins et viser l'excellence du service dans toutes nos interactions.
- > **Optimisation des ressources** – Utiliser les fonds de manière efficace et judicieuse.
- > **Intégrité** – Être respectueux, honnête et digne de confiance.
- > **Équité** – Fournir des services de manière impartiale et équitable.

Les objectifs stratégiques suivants ont été établis par le conseil d'administration de l'OOSC et ont orienté l'activité de l'organisme du 1er avril 2021 au 31 mars 2024.

Objectifs stratégiques principaux :

- > Rayonnement auprès des parties prenantes, communication et sensibilisation du public
- > Mobilisation des communautés condominiales
- > Formation des administrateurs et sensibilisation des propriétaires
- > Collecte de données et production de rapports publics
- > Amélioration et intégration du règlement des différends et des problèmes

Objectifs stratégiques connexes :

- > Excellence du service à la clientèle
- > Excellence opérationnelle



Gouvernance de l'organisme

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 au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement. Le conseil d'administration doit rendre compte du rendement de l'organisme au ministre, par l'intermédiaire du président.

Conseil d'administration fondé sur les compétences

Le conseil assure l'orientation stratégique et la surveillance de l'organisme et veille à ce que l'OOSC s'acquitte de ses obligations en vertu de la [Loi sur les condos](#), du [règlement général de l'OOSC](#) et de [l'accord d'application](#).

Cette année, les membres du conseil d'administration apportent un éventail de compétences et d'expériences dans des domaines tels que la technologie, la communication, l'arbitrage, la gouvernance de condominiums et la gestion financière.

Le comité de mise en candidature de l'OOSC est chargé de pourvoir aux postes élus vacants en évaluant et en recommandant des candidats en fonction des critères de compétence établis dans l'accord d'application. Les candidats sont recommandés par le conseil et sont élus par les membres de l'autorité lors de l'assemblée annuelle publique qui se tient à l'automne. Une attention particulière est accordée à la mise en évidence et au comblement des lacunes dans les compétences du conseil.

Pour les postes pourvus par nomination, le [Secrétariat des nominations](#) du gouvernement de l'Ontario pourvoit aux postes vacants dans les nominations ministérielles.

Code de conduite

Dans le cadre de l'accord d'application conclu avec le Ministère, le conseil d'administration adopte un [code de conduite, figurant à l'annexe E](#), qui établit des lignes directrices pour éviter et divulguer les conflits d'intérêts. Tous les administrateurs élus et nommés sont tenus de signer et de respecter ce code.

Comités du conseil d'administration

En 2023–2024, le conseil d'administration a créé quatre comités chargés d'appuyer l'organisme en fournissant des conseils sur les principaux domaines d'activité de l'Office des condos :

- > Comité d'audit et de gestion des risques
- > Comité de gouvernance et des ressources humaines
- > Comité de sensibilisation et de formation
- > Comité de mise en candidature



BIOGRAPHIES DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Allison Scanlan, présidente

Administratrice élue : mandat de trois ans jusqu'en septembre 2025

Allison Scanlan est une propriétaire de condo et une professionnelle de la gestion avec plus de 30 ans d'expérience dans des entreprises du Fortune 100 en approvisionnement mondial et en stratégie de la chaîne logistique. Elle a occupé le poste de vice-présidente du conseil d'administration de l'OOSC depuis 2021 et a été élue présidente en 2023. Elle a également été présidente du comité de sensibilisation et de formation, en tant que membre du comité d'audit et de gestion des risques. Mme Scanlan a fait des études supérieures en commerce international et des études de premier cycle en sciences de la gestion et en économie.



Sameer Malik, vice-président

Nomination ministérielle : mandat de deux ans jusqu'en septembre 2025

Sameer Malik est un cadre supérieur dans le domaine des technologies de l'information (TI) et un chef de file en matière de technologie, qui réalise et dirige des projets de transformation des TI dans les domaines du cloud, de la cybersécurité et de la maturité informatique dans les secteurs public et privé. Il est directeur général de Brigient Technology Solutions Inc. Il a siégé au conseil d'administration de Tarion et a été membre du comité d'audit et de gestion des risques et vice-président du comité des ressources humaines et de la rémunération. M. Malik est titulaire d'un B.A. de l'Université de Toronto et possède les certifications IT Infrastructure Library et The Open Group Architecture Framework.



Richard E. Austin, secrétaire

Administrateur élu : mandat de trois ans jusqu'en septembre 2025

Richard E. Austin a été admis au Barreau de l'Ontario en 1983 après avoir obtenu un diplôme en droit de l'Université de Windsor. Il est titulaire d'un B.A. (avec distinction) en économie de l'Université de Toronto, d'un MBA en finance de l'Université York et du titre IAS.A de l'Institut des administrateurs de sociétés. Il fait partie des comités disciplinaires de l'Organisme canadien de réglementation des investissements et de l'Office de la sécurité des installations électriques, et il est membre du conseil d'administration de la Credit Counseling Society de la Colombie-Britannique.



Dennis Moir, trésorier

Administrateur élu : mandat de trois ans jusqu'en septembre 2026

Dennis Moir est un dirigeant d'entreprise chevronné qui possède plus de 20 ans d'expérience en matière de gouvernance et qui a travaillé plus de 30 ans avec des entreprises et des organismes communautaires. Il a siégé à plusieurs conseils d'administration d'organismes à but lucratif et sans but lucratif et il est activement engagé dans sa communauté en tant que directeur de son association de quartier et d'une banque alimentaire locale. M. Moir est un défenseur de longue date des communautés condominiales et il est administrateur du conseil d'administration de son association condominiale depuis six ans, remplissant actuellement les fonctions de président. Il est comptable professionnel agréé et titulaire du titre IAS.A de l'Institut des administrateurs de sociétés.



Vincenza Galatone, administratrice

Administratrice élue : mandat de trois ans jusqu'en septembre 2024

Vincenza Galatone, propriétaire d'un condo depuis 2007, possède une expérience auprès de trois associations condominiales différentes (y compris une association autogérée) et a récemment entamé son troisième mandat de trois ans à titre de présidente du conseil d'administration de son association condominiale. Parfaitement bilingue, Mme Galatone a près de 35 ans d'expérience dans la fonction publique (politiques, réglementation et exécution des programmes), notamment en tant que directrice générale des biens immobiliers, de l'environnement et de la sécurité pour Ressources naturelles Canada. Mme Vincenza est titulaire d'un doctorat en ingénierie et d'une maîtrise en administration publique. Elle a déjà siégé au conseil d'administration de l'Institut de chimie du Canada et préside le conseil consultatif des consommateurs de Tarion depuis 2019.



Bakir Alazawi, administrateur

Nomination ministérielle : mandat d'un an jusqu'en septembre 2024

Bakir Alazawi est un entrepreneur et un dirigeant communautaire qui possède plus de 14 ans d'expérience dans le domaine de la communication et des relations publiques. Il est le directeur général et le consultant principal de Charter Public Relations, une société de relations publiques et de communication de crise. Activement impliqué dans sa communauté locale, M. Alazawi est actuellement président du Canadian Iraqi Affairs Council et s'investit dans plusieurs organismes axés sur la santé mentale. Il est également membre de la Société canadienne des relations publiques et a étudié les sciences politiques et la communication à l'Université York.



Ray Kindiak, administrateur

Nomination ministérielle : mandat de deux ans jusqu'en décembre 2026

Ray Kindiak est un avocat et un professionnel du financement des entreprises qui possède plus de 30 ans d'expérience dans le domaine des marchés financiers ainsi qu'une expérience opérationnelle et juridique en restructuration, financement, fusions et acquisitions d'entreprises. Il a exécuté des mandats de financement dans de nombreux secteurs industriels, notamment la technologie, l'immobilier, la fabrication, les ressources, les produits pharmaceutiques et le tourisme d'accueil. Il est actuellement membre du conseil d'administration de la Société d'évaluation foncière des municipalités et de la Private Capital Markets Association of Canada. M. Kindiak est titulaire d'un baccalauréat en commerce et d'un baccalauréat en droit de l'Université de Windsor, et il détient le titre IAS.A de l'Institut des administrateurs de sociétés. M. Kindiak est membre du Barreau de l'Ontario et de l'Association du Barreau canadien.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Équipe dirigeante

Le personnel et le fonctionnement courant de l'Office des condos sont supervisés par la directrice générale et registratrice et l'équipe des cadres supérieurs.



Robin Dafoe
Directrice générale
et registratrice



Paul Duffy
Directeur des politiques
et des données



Emilee Escobar
Directrice de la gouvernance
et des communications



Keegan Ferreira
Directeur du
fonctionnement du Tribunal
et vice-président du
Tribunal de l'autorité du
secteur des condominiums*



Doha Heikal
Directrice des
technologies de
l'information



**Rana Khurram
Manzoor**
Directeur financier
et responsable des
opérations **



Tim Lund-Pedersen
Directeur des services
d'information et
registrateur adjoint

L'OOSC et l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) ont conclu un protocole d'entente qui définit la manière dont les deux organismes collaborent pour s'acquitter de leurs mandats distincts mais complémentaires en matière de protection des consommateurs et pour soutenir les communautés condominiales dans toute la province.

*Le titulaire du poste a une double obligation redditionnelle, travaillant à mi-temps en tant que vice-président en rendant compte au président du TASC.

**Le titulaire du poste exerce également les fonctions de directeur des finances de l'OORGC dans une mesure limitée.



Notre personnel

L'OOSC défend la diversité, l'équité et l'inclusion au sein de notre organisme, en participant à des journées de célébration et d'action, notamment la journée de la Campagne Moose Hide pour mettre fin à la violence et sensibiliser à la question des femmes autochtones disparues et assassinées, la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, la Journée de la fierté, le tournoi de volley-ball de plage SickKids Heatwave!

Nous sommes un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et nous considérons 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. Notre équipe reflète la diversité de l'Ontario et de ses communautés condominiales. Nous sommes fiers de notre culture d'inclusion et nous célébrons les diverses origines et coutumes des membres de notre équipe.

L'OOSC s'efforce de trouver des moyens d'aider la communauté par le biais d'initiatives menées par les employés. Cette année, le personnel a participé à des dons de sang pour la Société canadienne du sang, à une collecte de fournitures scolaires pour le Toronto District School Board et à des dons pour la collecte Toy Mountain de l'Armée du Salut.

L'Office des condos procède chaque année à une enquête sur l'engagement du personnel, afin d'évaluer dans quelle mesure nous respectons les valeurs et la culture de notre équipe. Nous sommes fiers d'avoir obtenu un taux de satisfaction global de 88 % cette année, contre 83 % l'année dernière.

The image features a person's hands typing on a laptop keyboard, which is the central focus. The scene is overlaid with several semi-transparent digital icons: a calendar with checkmarks, a magnifying glass over a document, a document with horizontal lines, and a folder icon. The overall color palette is a mix of deep blues and purples, creating a modern, tech-oriented atmosphere. The text is positioned on the left side of the image, set against a dark purple gradient background.

Engagement en faveur de l'accessibilité des services

L'Office des condos s'engage à fournir des services accessibles à tous les Ontariens. La [politique sur l'accessibilité](#) de l'OOSC décrit la façon dont nous fournissons des adaptations liées aux handicaps ou à d'autres obstacles à l'accès, conformément à la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) et au [Code des droits de la personne de l'Ontario](#).

Cette année, notre équipe chargée de l'information et de la formation a fourni des supports de substitution pour notre service en ligne de formation des administrateurs à 12 personnes ayant fait une demande d'adaptation. Le personnel dédié au fonctionnement du Tribunal a répondu à trois demandes d'adaptation et a mis en œuvre un plan d'adaptation en collaboration avec les parties qui leur a permis de participer efficacement aux dossiers.

Tous les membres du personnel de l'OOSC, dans le cadre de leur intégration, suivent une formation obligatoire en service à la clientèle sur la meilleure façon de fournir des services aux personnes handicapées. Notre site Web est compatible avec les lecteurs d'écran, les personnes peuvent nous contacter par téléphone par l'intermédiaire d'un service de relais en utilisant leur téléscripteur. Nous collaborons avec nos utilisateurs en ligne qui comptent sur la technologie d'assistance pour renforcer les fonctionnalités d'accessibilité de nos services numériques.

L'OOSC s'engage à développer des applications conformes à la LAPHO en suivant les pratiques exemplaires pour garantir l'accessibilité à tous les utilisateurs. Nous concevons des interfaces utilisateur intuitives et homogènes avec un contraste de couleurs suffisant et une accessibilité totale au clavier. Nous améliorons continuellement nos services en réalisant régulièrement des audits d'accessibilité et en tenant compte des commentaires des utilisateurs.

Services en français

L'Office des condos fournit tous ses services numériques dans les deux langues officielles. Nous employons du personnel bilingue dans l'ensemble de l'organisme et nous répondons aux demandes de renseignements en français et aux clients impliqués dans des dossiers devant le Tribunal par l'intermédiaire de membres de l'équipe des services d'information travaillant dans les deux langues. Nos ressources, nos documents sur le site Web et nos autres communications sont offerts dans les deux langues, grâce au personnel bilingue et aux services de traduction en français fournis par des tiers.

En 2023–2024, l'OOSC a assisté les clients de langue française, notamment :

- > 24 courriels et 8 appels téléphoniques en français
- > 33 réponses à l'enquête sur la formation des administrateurs en français
- > 29 rapports annuels et 9 avis de changement déposés en français
- > 1 dossier du Tribunal a fait l'objet d'une instance bilingue

« Je suis essentiellement francophone. Tout ce que vous proposez était disponible en français, ce qui était très bien. Je dois dire que la qualité de ce qui était proposé en français était également excellente. »

Plaintes

La [politique sur les plaintes](#) de l'OOSC prévoit un processus équitable, raisonnable et accessible pour examiner les plaintes du public et y répondre. La politique décrit un processus en deux étapes pour répondre aux plaintes concernant nos services ou notre personnel et la conduite des membres du Tribunal.



1

À l'étape 1, l'agent des plaintes examine la plainte pour déterminer si elle répond aux critères d'une plainte au titre de la politique et, si ce n'est pas le cas, le plaignant bénéficie d'un soutien et de conseils adéquats. Par exemple, nous pourrions dire à la personne de s'adresser à l'équipe des services d'information ou, si la plainte est liée à un gestionnaire de condos, de contacter l'OORGC.



2

À l'étape 2, le registrateur adjoint répond à une plainte si elle concerne le personnel ou les services de l'Office des condos et le président du TASC répond à une plainte si elle concerne un membre du Tribunal en examinant les détails de la plainte et en contactant les personnes de l'OOSC concernées, en demandant des informations supplémentaires au plaignant si nécessaire et en préparant une réponse écrite.

L'OOSC a mis à jour sa politique sur les plaintes et a créé une page consacrée aux plaintes sur son site Web en 2023-2024, pour permettre aux personnes de comprendre plus facilement les critères d'une plainte et pour clarifier le processus de traitement des plaintes, à partir d'une analyse des demandes de renseignements adressées au bureau des plaintes.

L'OOSC conserve les dossiers de toutes les plaintes et examine les détails de toutes les plaintes dans le cadre de l'engagement de l'organisme en faveur de l'excellence du service à la clientèle. En 2023-2024, l'Office des condos a traité et réglé cinq plaintes dans le cadre de sa politique sur les plaintes.

Gestion des risques

Le cadre de gestion des risques d'entreprise et le plan de gestion des risques de l'OOSC aident l'organisme à définir, à évaluer et à gérer les risques susceptibles d'influer sur notre capacité à atteindre nos objectifs stratégiques et à réaliser nos priorités organisationnelles à l'appui des communautés condominales de l'Ontario. L'Office des condos évalue continuellement les risques possibles et détermine les mesures de prévention et les mesures de contrôle de la reprise pour réduire la probabilité et l'incidence des risques sur l'organisme.

La cybersécurité demeure une priorité pour l'OOSC en tant qu'organisme numérique. Nous nous appuyons sur des dispositifs de sécurité rigoureux et sophistiqués de notre plateforme numérique. Nous avons également mis en œuvre plusieurs mesures pour garantir la protection de l'organisme et de ses informations. Une surveillance régulière, des examens et des audits en matière d'accès ont permis de renforcer la sécurité, de réduire les risques et d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

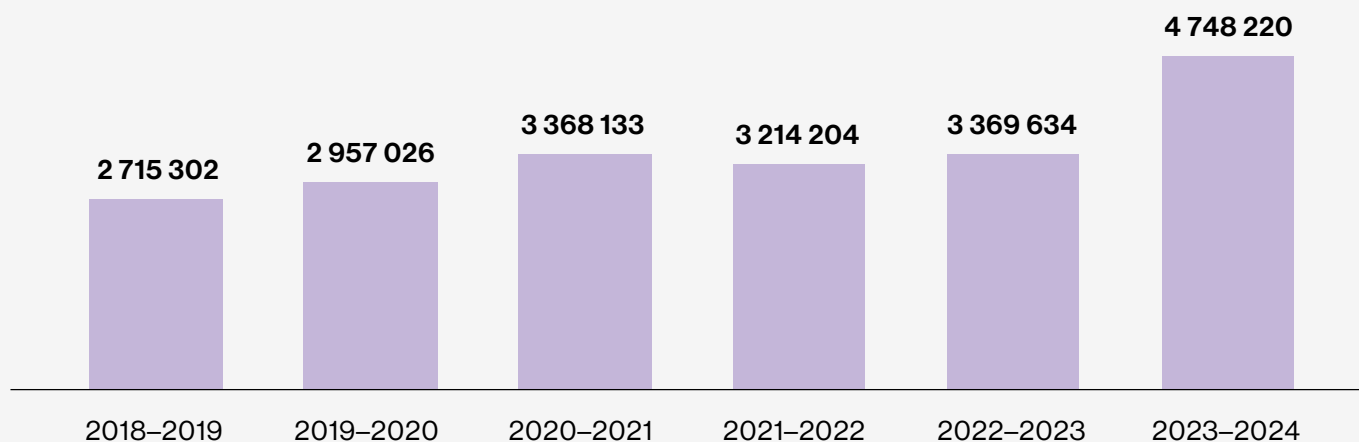
A photograph showing several hands of different skin tones stacked together in a circle, symbolizing unity and community. The hands are positioned in the center-right of the frame. A dark purple geometric shape overlaps the bottom-left corner of the image, containing the text.

Sensibilisation et mobilisation communautaire

L'OOSC continue de s'adresser aux communautés condominiales de tout l'Ontario pour les sensibiliser à ses services et à ses ressources, tout en se positionnant comme la source d'information faisant autorité en matière de vie en condo. Nous sommes heureux de mentionner que la connaissance générale de l'OOSC a augmenté de 7 % pour atteindre 30 % au sein du public et de 14 % pour atteindre 51 % parmi les habitants de condos, selon un sondage effectué par IPSOS.

Cette année, nous avons lancé notre nouveau site Web bilingue destiné au grand public, qui a remporté un prix d'excellence en matière de Web décerné par la Web Academy of Digital Arts and Media de Bâle, en Suisse. Les indicateurs de fréquentation font état de 4,75 millions de pages vues par an pour la première fois, soit une augmentation de 41 % par rapport à l'année dernière, avec plus de 440 040 utilisateurs uniques, alors que notre objectif était de 400 000.

Pages vues sur le site Web de l'OOSC



Nous avons apporté d'autres améliorations au nouveau contenu mis à jour de nos étapes guidées pour résoudre les problèmes communs afin d'optimiser la navigation, nous avons remanié le déroulement du processus de création de compte pour permettre une expérience plus simple et plus conviviale, et nous avons amélioré notre page Contactez-nous selon une nouvelle approche d'auto-assistance en langage clair pour aider les utilisateurs à résoudre les problèmes par eux-mêmes, à un stade précoce. Cette page a été consultée plus de 20 000 fois depuis son lancement début 2024 et les appels téléphoniques destinés à l'équipe des services d'information ont diminué, en particulier les appels concernant des problèmes techniques liés à la création de compte et à la connexion aux comptes.

Nous avons près de 6 100 abonnés sur l'ensemble de nos canaux de médias sociaux, soit une augmentation de 36 % par rapport à l'année dernière. Au cours de l'exercice écoulé, nous avons mis en avant nos publications les plus réussies en les promouvant grâce à des campagnes payantes. En janvier 2024, nous avons lancé une campagne de publicité sociale et numérique pour mieux faire connaître l'OOSC et ses ressources. Au 31 mars 2024, grâce à cette initiative, nous avons atteint un total de 6,92 millions d'impressions publicitaires sur les réseaux sociaux et les médias.

Nous avons également organisé deux webinaires de l'OOSC cette année, y compris notre webinaire en ligne le plus réussi à ce jour sur la gestion et la désescalade des conflits dans les condominiums, où intervenaient des experts externes en la matière. À l'automne, nous avons organisé un webinaire public de notre assemblée annuelle des membres 2023, qui comprenait des informations actualisées clés données par la directrice générale et registratrice et le vice-président du conseil de l'Office des condos.

Les bulletins trimestriels de l'OOSC pour les propriétaires – [été](#), [automne](#), [hiver](#), [printemps](#) – ont communiqué plusieurs nouvelles importantes au secteur des condominiums, mentionnant notamment notre nouveau guide sur les condos autogérés, les modifications apportées à la Loi sur les condos par le projet de loi 91, la transition vers des paiements entièrement électroniques et les enquêtes à l'intention des utilisateurs concernant les principaux services.

Cette année, nous avons lancé une enquête sur les bulletins d'information qui permet aux utilisateurs de suggérer des sujets. Dans notre bulletin de printemps, nous avons présenté pour la première fois un article de collaborateur sur la sécurité incendie dans les condos, rédigé par le directeur général de Condor Security, Benjamin Tabesh. N'ayant pas de contact direct avec les propriétaires, l'OOSC compte sur les administrateurs et les gestionnaires de condominiums pour transmettre le bulletin d'information aux propriétaires et les encourage à s'inscrire pour recevoir des informations actualisées directement de l'OOSC.

Notre service d'abonnement [Restez informé avec l'OOSC](#) fournit des indicateurs clés pour mesurer notre travail de sensibilisation et pour entrer directement en contact avec les utilisateurs. Cette année, il y a eu 2 448 nouveaux abonnés, le nombre de contacts directs avec les administrateurs de condos, les propriétaires de condos et d'autres personnes ayant augmenté de 14 %, passant de 80 116 l'année dernière à 91 507.


« J'ai appris tellement de choses rien qu'en consultant votre site Web... J'adore découvrir les nouvelles informations que je reçois lorsque vous envoyez des bulletins d'information, je les dévore au déjeuner. »

Événements

Afin d'établir des liens avec les communautés condominiales, nous avons également participé cette année à six événements externes en tenant notre kiosque de l'OOSC, notamment la Condo Conference du CAI, la conférence de Real Estate Management Industry, la Condo Living Expo, Realtor Quest, la Condo Conference annuelle de l'ACMO-CCI et la conférence de l'Association des municipalités de l'Ontario.

Nous nous sommes également associés à Tarion, à l'Office de la sécurité des installations électriques, à l'Office de réglementation de la construction des logements et au Conseil ontarien de l'immobilier pour répondre aux questions des acquéreurs et des propriétaires de condos sur divers sujets, notamment ce que fait l'OOSC, comment nous aidons les consommateurs et ce que les propriétaires de condos devraient savoir au sujet de l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques.

Nous avons participé à un webinaire organisé par la Municipal Retirees Organization of Ontario à l'intention des acheteurs potentiels de condos, auquel 420 personnes étaient inscrites. En outre, la directrice générale a été invitée à contribuer au magazine *The Golden Horseshoe* de l'Institut canadien des condominiums pour évoquer la façon dont l'OOSC a donné suite aux recommandations du rapport de suivi du vérificateur général.

A photograph of a modern building with multiple levels of balconies, each with a glass railing. The building is set against a clear blue sky. The balconies are arranged in a slightly curved, overlapping pattern. The overall color palette is dominated by the blue of the sky and the white and grey of the building's facade.

Processus consultatifs et prise en compte de la rétroaction des utilisateurs

Les [processus consultatifs](#) de l'OOSC sont un élément clé de nos initiatives de mobilisation réciproque avec les communautés condominiales. Cette année, nous avons organisé plusieurs séances pour recueillir les commentaires de nos clients et de nos parties prenantes, notamment :

Amélioration des services numériques - Essais par les utilisateurs

- > Dix séances individuelles pour tester la conception et l'expérience utilisateur de notre nouveau projet de plateforme pour déposer les rapports d'associations
- > Dix séances individuelles pour tester la conception et l'expérience utilisateur de notre page Web d'auto-assistance Contactez-nous

Formation des administrateurs 2.0

- > Deux groupes consultatifs sur notre nouveau prochain programme de formation des administrateurs 2.0, avec six membres du groupe d'administrateurs de la RGT

Plateforme de règlement des différends en ligne (RDL)

- > Six groupes de discussion réunissant chacun cinq avocats, propriétaires, gestionnaires ou administrateurs pour discuter des améliorations futures de la plateforme de règlement des différends en ligne de l'OOSC
- > Nous avons envoyé un sondage à toutes les personnes ayant participé à un dossier du TASC et avons reçu 123 réponses, qui nous ont fourni des informations clés sur les domaines d'amélioration de notre plateforme de règlement des différends en ligne
- > Dix-neuf séances individuelles d'essais par les utilisateurs sur les étapes d'admission de notre future plateforme de règlement des différends en ligne

Enquête et guide sur les fonds de réserve des condos

- > Deux enquêtes menées auprès des associations condominiales et des propriétaires de condos pour en savoir plus sur la solidité des fonds de réserve en Ontario ont fourni des informations précieuses que l'OOSC utilisera pour soutenir le secteur des condos
 - Nous avons reçu 724 réponses d'associations condominiales
 - Nous avons reçu 5 986 réponses de propriétaires de condos, dont 5 212 administrateurs en fonction ou anciens administrateurs, 769 qui n'ont jamais été administrateurs et cinq qui ne se sont pas auto-identifiés
- > Deux séances de groupe consultatif avec neuf spécialistes des fonds de réserve pour recueillir des commentaires sur le guide de l'OOSC sur les fonds de réserve des condos et sur les résultats préliminaires des enquêtes sur les fonds de réserve diffusées dans le secteur

L'OOSC remercie toutes les personnes qui ont participé à nos divers processus consultatifs et expériences utilisateurs cette année! Nous remercions le groupe des administrateurs de condominiums de la RGT ainsi que toutes les personnes ayant pris part aux groupes consultatifs, aux groupes de discussion, aux essais par les utilisateurs et aux enquêtes, qui nous ont donné d'excellents conseils sur la façon dont nous pouvons continuer à améliorer nos services et nos activités de sensibilisation, afin de mieux servir le secteur des condominiums. Vous trouverez ci-dessous la liste des participants qui ont accepté d'être reconnus publiquement et de voir leur nom publié.

> Formation des administrateurs 2.0

- Shelia Alofs
- Adriana Arevalo
- Jane Brackley
- Linda Brett
- James O'Hara
- John Sariyannis

> Rapports d'associations 2.0

- Babak Ardalan
- Ayinde Azeez
- Pauline Janssen
- Catherine Murdock
- Therese Pirie
- Tim Tempest
- Bill Tourloukis
- Larry Weido

> Contactez-nous

- Christine Agonstinho
- Lise Archembault
- Frank Baltzer
- Stephen Adler
- Matthieu Lafrance
- Amir Naisiri
- Debra Sine
- Roger Watt

> Fonds de réserve

- Leza Blair
- Ryan Griffiths
- Jon Juffs
- Sheila Lafrance
- Lyndsey McNally
- Karen Mergler
- James O'Hara
- Jim O'Neill
- Sally Thompson

> Plateforme de règlement des différends en ligne

- Megan Alexander
- Bogdan Alexe
- Gary Atkin
- David Barrett
- Jackie Bartlett
- Zaiga Bradley
- Camella Carrigan-Ross
- Bradley Chaplick
- Sean Cornish
- John De Vellis
- Emily Deng
- Kelly Donovan
- Rod Escayola
- Robert Fontaine
- Darryl Fulton
- Sonja Hodis
- Polly Horvay
- Murray Johnson
- Karen Kisiel
- Christina Luik
- Richard MacGregor
- Nathasa Mayhem
- Darlene McTavish
- Darlene Mezzabotta
- Jonathan Miller
- Ava Naraghi
- Terry Nicholls
- Mihai Nicula
- Rocco Nobile
- Mickey Parachuk
- Maxime Pedneault
- Ann Pipe
- Kate Power
- Zeeshan Rahman
- Sherri Raymond
- Mitchell Robinson
- Jason Rodney
- Rob Russell
- Helene Sakala
- Charan Sharma
- Leslie Shernofsky
- Ronald Smith
- Gareth Stackhouse
- Laurie Upson
- Svetlana Vassyukova
- Pat Wade
- Micheal Wade
- Carol Wang
- Wendy Winger
- Del Y
- Tammy Zollinger

« J'ai été agréablement surpris par l'ensemble du processus. Je ne m'attendais pas à ce qu'il se déroule aussi facilement ni à ce qu'il soit aussi utile. Je suis globalement satisfait de la plateforme. »

– Participant au processus consultatif ayant testé l'une de nos nouvelles améliorations numériques

A hand is shown holding a glowing digital interface. The interface features several icons of people in business attire, a central gear with a checkmark, and various data visualization elements like charts and graphs. The background is a dark blue with glowing particles and light trails. The overall theme is digital services and customer interaction.

Services d'information et à la clientèle

L'OOSC sensibilise, forme, soutient et protège les communautés condominiales en fournissant toute une série d'informations et de services, notamment un centre d'information à la clientèle, un système de dépôt des rapports d'associations, un registre des condos, de nombreux guides et le programme de formation obligatoire pour les administrateurs. Nous menons des enquêtes par différents moyens afin d'évaluer et d'améliorer nos services destinés aux parties prenantes de la communauté condominiale.

Cette année, 87 % de nos clients se sont déclarés satisfaits de nos services, ce qui dépasse notre objectif de 80 %. Les clients ont également estimé que les services à la clientèle de l'OOSC étaient utiles aux membres de la communauté condominiale, 74 % des personnes interrogées étant « satisfaites » ou « très satisfaites » de leur interaction avec un représentant des services d'information de l'OOSC, alors que l'objectif était de 80 %.

1



Informations et ressources

- Pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs
- Conseils sur la vie en condominium
- Formulaires pour les dossiers des condominiums, les assemblées, les certificats de renseignements et plus encore
- Registre provincial des condominiums consultable

2



Formation

- Formation obligatoire des administrateurs du conseil d'administration
- Formation en ligne gratuite pouvant être suivie à son propre rythme
- Formation avancée sur des sujets clés

3



Résolution des problèmes et des différends

- Assistance pour des problèmes comme le bruit, les animaux, la fumée, etc.
- Étapes guidées pour résoudre les problèmes courants rapidement
- Règlement des différends en ligne rapide et abordable

Équipe des services à la clientèle

Notre équipe qualifiée continue d'apporter son soutien au secteur des condominiums en répondant aux questions et en donnant des conseils pour aborder les questions difficiles au sein du cadre juridique complexe qui régit la vie en condo et le régime de la copropriété. En 2023-2024, l'équipe a répondu à plus de 35 000 demandes de renseignements par téléphone et par courriel et a obtenu un taux de satisfaction globale des clients de plus de 70 %, contre un objectif de 80 %.

Les clients sont toujours d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les informations et les services de l'OOSC apportent une valeur ajoutée à la communauté condominiale

87 % 2019–2020

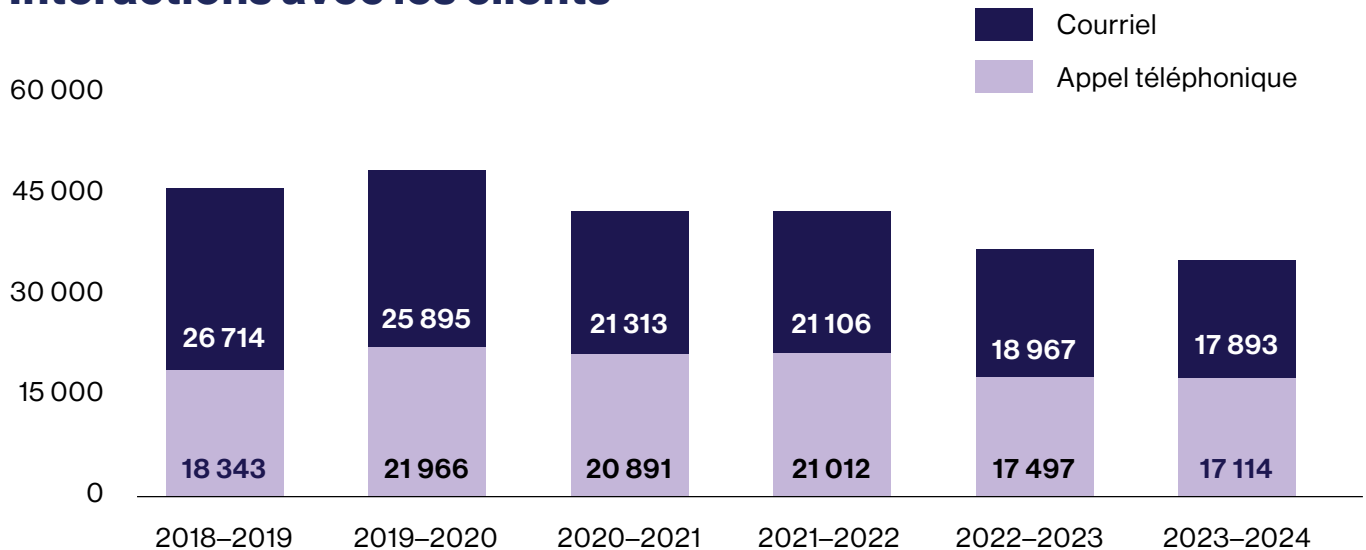
88 % 2019–2021

86 % 2021–2022

85 % 2022–2023

87 % 2023–2024

Interactions avec les clients



Exercice de l'OOSC Indications

35 007 interactions avec les communautés condominiales en 2023–2024

Pour soutenir l'équipe et mieux répondre aux demandes de nos clients, cette année, nous avons mis en service un nouveau système moderne de centre d'appels intégré à notre système de gestion des relations avec la clientèle, afin d'accroître la performance du centre d'appels et d'en améliorer la fonctionnalité. Ce système téléphonique de réponse vocale interactive comprend une assistance en temps réel pour les agents, une meilleure capacité de rendre compte et une analyse de la satisfaction des clients. Forts de notre engagement à procurer un milieu sûr et respectueux aux communautés que nous servons et à nos employés, nous avons publié une politique de service à la clientèle qui définit le code de conduite et les normes de [service que les clients](#) peuvent attendre de l'OOSC lorsqu'ils interagissent avec son personnel.

Nous avons également amélioré deux sections de notre site Web (création de compte et Contactez-nous), afin d'améliorer l'expérience utilisateur et d'aider les clients à accéder rapidement aux informations dont ils ont besoin. Ces améliorations ont entraîné une diminution de 78 % des demandes de renseignements relatives à la création de compte adressées à l'équipe des services à la clientèle.

« Merci beaucoup pour les informations précieuses que vous m'avez fournies, elles étaient très utiles! J'ai été très impressionnée par vos connaissances professionnelles et votre volonté d'aider. Je vous suis reconnaissante d'avoir même pris le temps de préparer pour moi les ressources et les informations du site Web de l'OOSC. J'ai été très sensible à votre aide! »

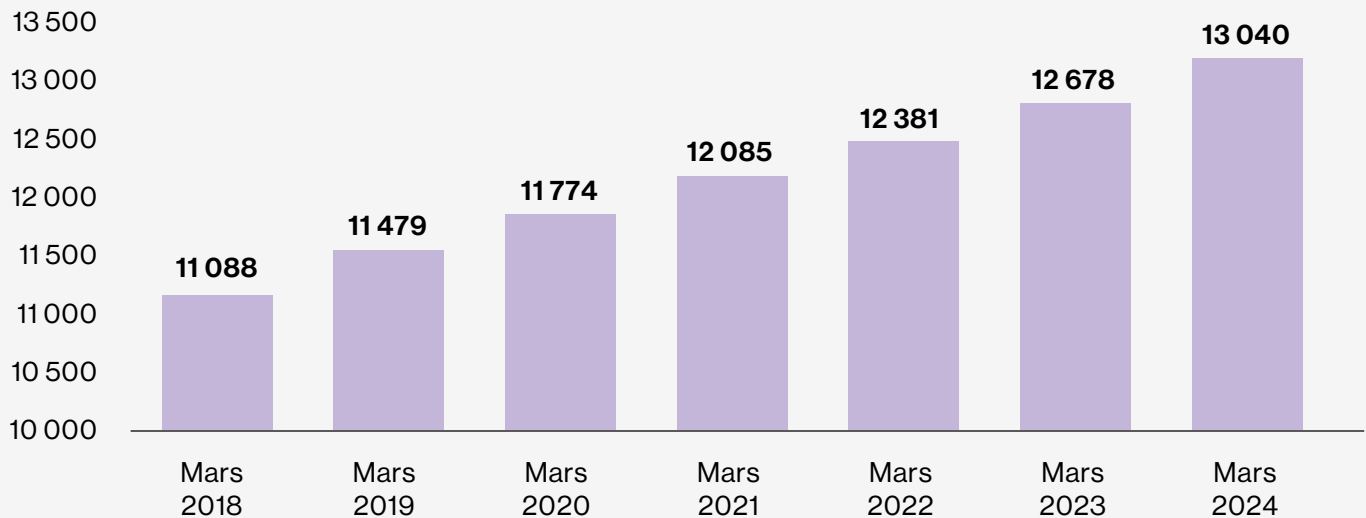


Rapports d'associations

Toutes les associations condominiales sont légalement tenues de déposer un [rapport d'association](#) auprès de l'OOSC. Les rapports contiennent des informations sur l'association condominiale telles que la date d'enregistrement, l'adresse aux fins de signification, des informations sur le conseil d'administration et tout fournisseur de services de gestion de condominiums. Les associations condominiales doivent également déposer un avis de changement dans les 30 jours lorsque les informations contenues dans un rapport déposé doivent être actualisées.

Cette année, près de 96 % des associations condominiales ont déposé leur rapport annuel et 93 % des associations condominiales nouvellement constituées ont déposé leur rapport initial. Au cours de l'année se terminant le 31 mars 2024, 16 057 [avis de changement](#) ont été déposés. Dans le cadre de notre travail de protection des consommateurs, les actions de sensibilisation à la conformité menées par l'OOSC ont conduit 148 associations à déposer des rapports pour la première fois. Ces associations condominiales représentent plus de 8 000 parties privatives avec droit de vote.

Nombre total d'associations condominiales dans la base de données de l'OOSC



Les chiffres ci-dessus sont arrêtés au 31 mars 2024. Tout écart par rapport aux chiffres figurant dans le rapport annuel d'une ou de plusieurs années antérieures est dû à la dissolution ou à la fusion d'associations.

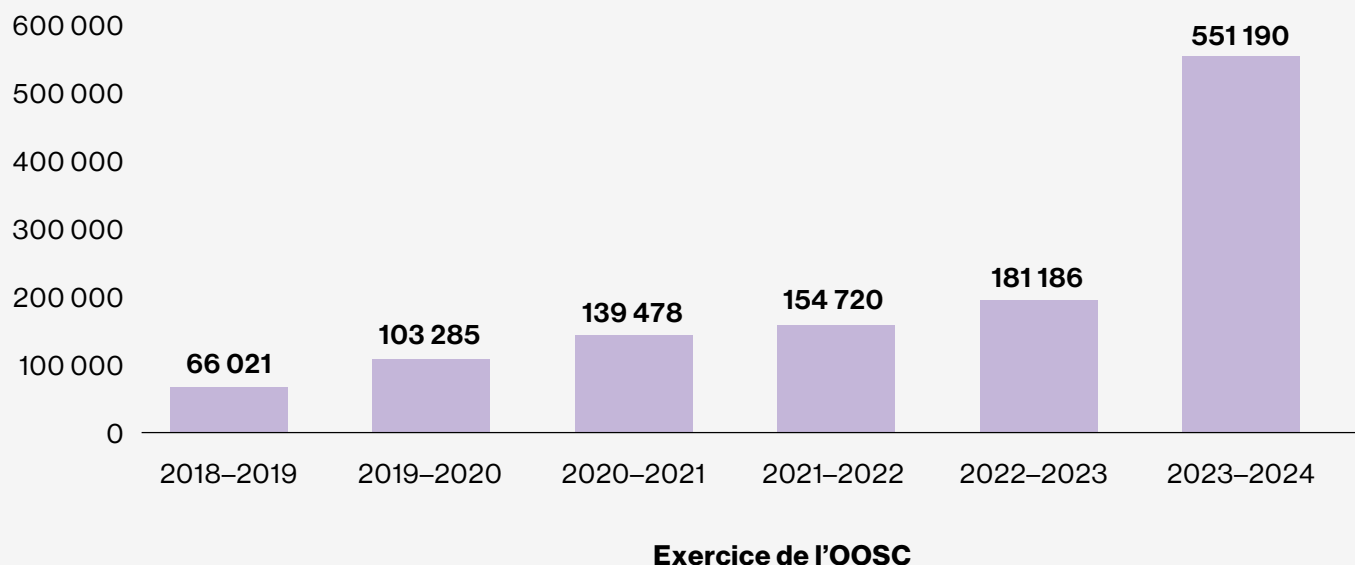
2023–2024 : **96 %** des associations condominiales ont déposé leurs rapports
93 % des associations condominiales nouvellement constituées ont déposé leur rapport initial

Registre des condos

L'OOSC publie les principales informations recueillies par le biais des rapports d'associations et des avis de changement dans son [registre des condos](#), afin de favoriser la transparence et de protéger les consommateurs. Le registre est la page Web la plus consultée de notre site Web et constitue une source d'information essentielle pour les résidents et les acquéreurs de condominiums ainsi que pour le public.

Cette année, nous avons mis en place un nouveau système automatisé pour améliorer l'exactitude des données dans le registre des condos, afin de renforcer la protection des consommateurs. Les améliorations du système mises en évidence par l'équipe de l'OOSC chargée de la conformité comprenaient des avis et des rappels aux associations condominiales concernant leurs obligations en matière de dépôt et d'exactitude des données. En partenariat avec l'OORGC, le système signale et retire aussi du registre des condos dans les 30 jours toute entreprise ou personne non agréée assurant la gestion de condominiums, afin de fournir aux associations condominiales et aux propriétaires de condos des informations précises et complètes sur le statut des fournisseurs de services de gestion de condominiums. Les certificats du registrateur sont publiés dans le registre des condos en cas de non-respect des exigences relatives au dépôt et à la Loi sur les condos.

Pages vues sur le registre des condos par exercice



Cette année, nous avons constaté une augmentation considérable du nombre de pages vues sur notre registre des condos grâce à une campagne publicitaire sur les médias numériques et sociaux qui a conduit le public vers ces pages et du fait des améliorations apportées à notre site Web qui ont facilité l'accès et la navigation de ces pages.

Politiques, recherche et orientation du secteur

L'OOSC donne des orientations sur les questions touchant le secteur des condominiums en tant que source fiable et faisant autorité sur la vie en condo. En 2023-2024, nous avons continué à étendre notre recherche et à fournir d'importantes indications au gouvernement, notamment :

- > Une analyse solide des considérations relatives à l'extension de la compétence du TASC pour inclure les assemblées de propriétaires
- > Des observations sur les propositions de modifications législatives et réglementaires visant à permettre aux associations condominiales de l'Ontario de mieux tirer parti des assemblées et des votes électroniques
- > Recherche et élaboration de possibles recommandations politiques qui pourraient être adressées au gouvernement sur la base de l'analyse des données de correspondance de l'OOSC

L'adoption de la [Loi visant à réduire les formalités administratives pour une économie plus forte](#) a apporté des modifications à la Loi sur les condos qui ont permis aux associations condominiales de choisir d'organiser des assemblées et réunions hybrides ou virtuelles, si leur communauté le jugeait plus adéquat. L'OOSC a aidé les communautés condominiales à aborder ces changements en leur expliquant comment cela affecterait la gouvernance et les assemblées et réunions des associations condominiales. En plus d'une annonce à l'échelle du secteur, nous avons mis à jour le contenu de notre site Web et notre formation de base pour les administrateurs, afin de tenir compte de ces changements.

Nous avons également élaboré le Guide de l'OOSC sur les condos autogérés pour donner suite aux observations de nos clients qui souhaitaient un soutien supplémentaire pour les communautés condominiales autogérées. Cette ressource offre des pratiques exemplaires en matière de gouvernance, de fonctionnement et de finances aux communautés qui ont choisi de ne pas embaucher de gestionnaire de condominiums, mais qui sont tenues aux mêmes obligations juridiques que toute autre association condominiale. Environ 17 % des associations condominiales de l'Ontario sont autogérées.



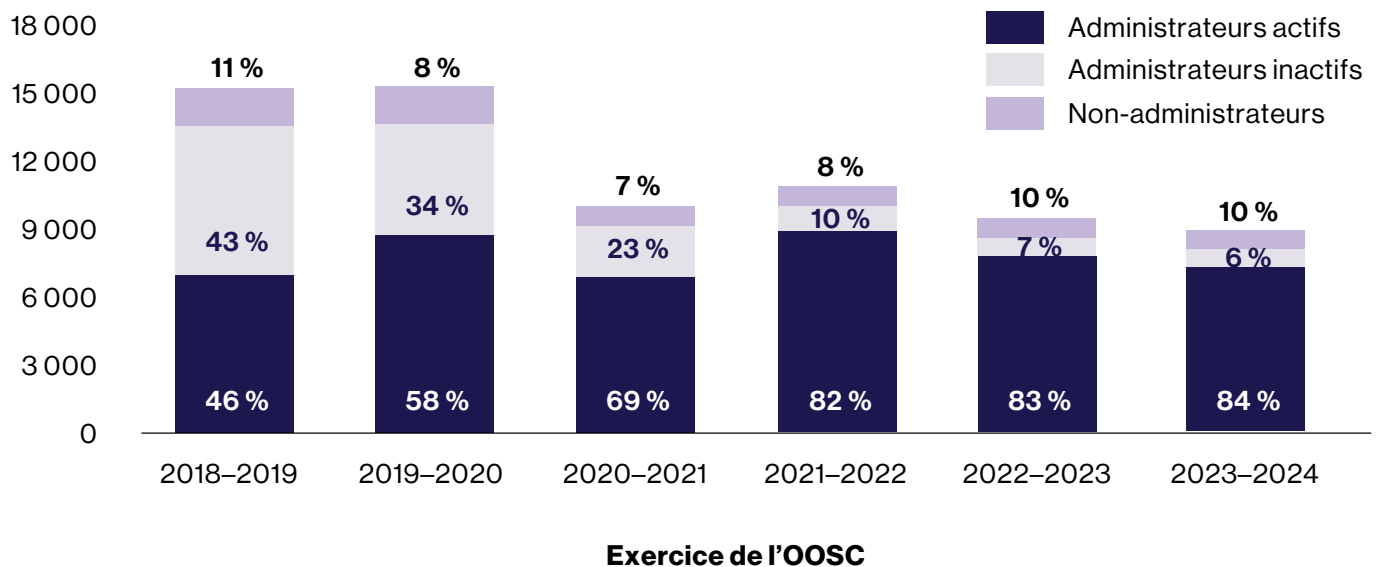


Formation

Formation de base des administrateurs

Dans le cadre de son offre d'information et de services, l'OOSC propose gratuitement une formation obligatoire pour les administrateurs à l'intention des administrateurs de conseils d'associations condominiales et d'autres personnes intéressées. Cette [formation de base des administrateurs](#) en six parties est obligatoire pour tous les administrateurs de condominiums dans les six mois suivant leur élection, leur nomination ou leur réélection au conseil d'administration, à moins qu'ils ne l'aient suivie au cours des sept années précédentes. Cette formation aide les administrateurs et les autres personnes concernées à comprendre les obligations légales et de surveillance qui incombent aux administrateurs et aux conseils d'administration des associations condominiales.

Formation de base des administrateurs achevée par rôle

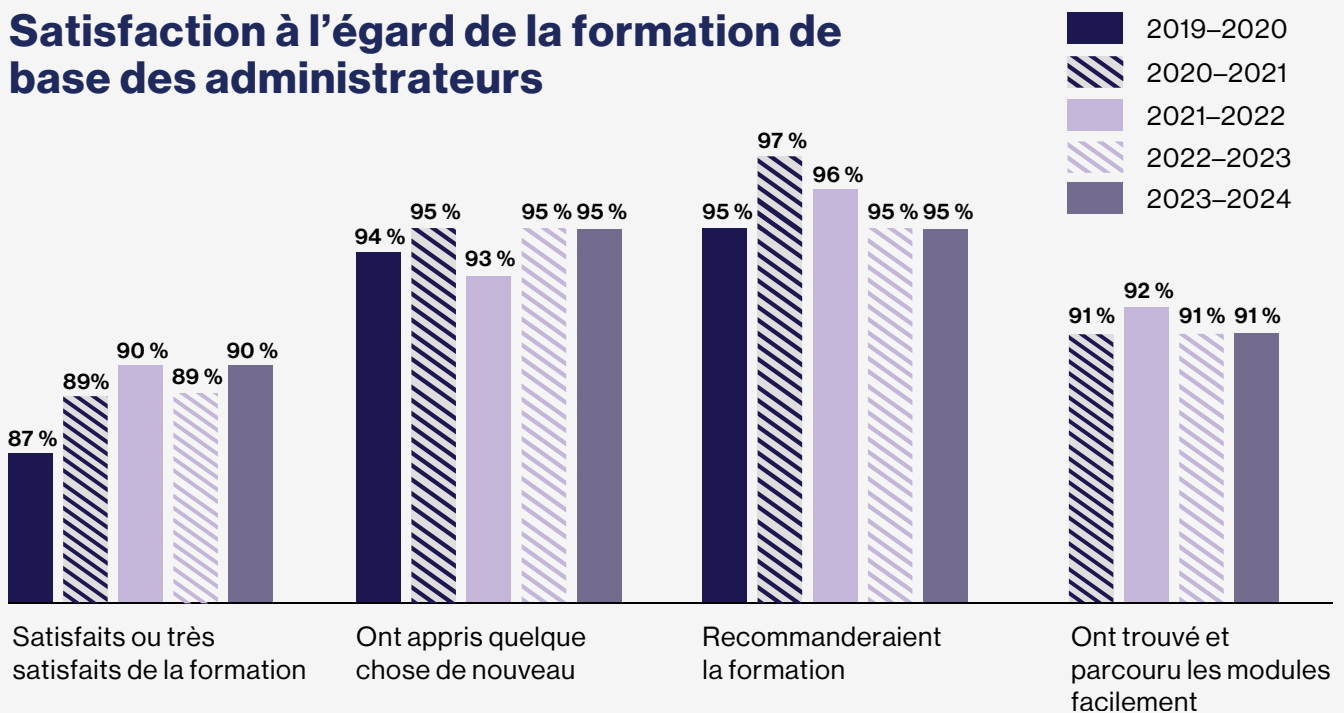


Près de **70 000 administrateurs** et non-administrateurs ont suivi la formation de base de l'OOSC à ce jour. Près de **9 000** l'ont suivie cette année.



Le retour d'information sur la formation de base reste constamment positif : 90 % des administrateurs étaient satisfaits de la formation cette année, alors que notre objectif était de 85 %. Au sein de ce groupe, 95 % ont déclaré avoir appris quelque chose de nouveau, 95 % recommanderaient la formation à d'autres personnes et 91 % ont trouvé que les modules en ligne étaient faciles à trouver et à parcourir.

Satisfaction à l'égard de la formation de base des administrateurs



Formation avancée des administrateurs

La [formation avancée des administrateurs](#) de l'OOSC comprend des modules et des guides de pratiques exemplaires sur six sujets clés : planification et préparation aux situations d'urgence, finances, gestion des problèmes, supervision des gestionnaires de condominiums, approvisionnement, gouvernance des condominiums. Les cours de la formation avancée des administrateurs sont actuellement facultatifs et peuvent être suivis gratuitement, dans les deux langues officielles, par toute personne ayant suivi la formation de base des administrateurs.

Les résultats de la formation avancée des administrateurs pour cet exercice se terminant le 31 mars 2024 sont positifs :



9 767 pages vues

5 519 modules achevés

92 % de taux de satisfaction moyen

Formation des administrateurs 2.0

Au mois de novembre 2024, cela fera sept ans que la formation des administrateurs de l'OOSC aura débuté, une étape importante car les administrateurs qui ont suivi la formation en 2017 devront la suivre de nouveau au moment de leur élection ou de leur nomination. Cette année, nous avons œuvré à définir des améliorations à apporter au programme en vue du lancement de la formation des administrateurs 2.0.

L'OOSC a invité les membres de la communauté condominiale à lui faire part de leurs commentaires sur le contenu, la structure et l'expérience utilisateur par le biais d'enquêtes après avoir suivi le programme actuel de formation des administrateurs, une enquête diffusée à l'ensemble des 92 882 contacts de l'OOSC figurant dans notre base de données en juin 2023, ainsi que par le biais de séances de groupes consultatifs. Ces précieux commentaires ont été essentiels à l'élaboration de la formation des administrateurs 2.0, un produit perfectionné qui fusionnera la formation de base avec la formation avancée et comportera deux nouveaux modules, davantage de conseils et outils pratiques et une auto-évaluation utile pour les apprenants.

« Je suis administrateur depuis peu. J'ai trouvé que la formation avancée d'administrateur était très pratique. Les autres membres de notre conseil d'administration ont beaucoup d'expérience et j'ai maintenant le sentiment d'avoir plus à offrir. Je comprends mieux les questions et les problèmes. L'utilisation dans les scénarios de problèmes réels provenant de vrais condominiums était extrêmement utile. »



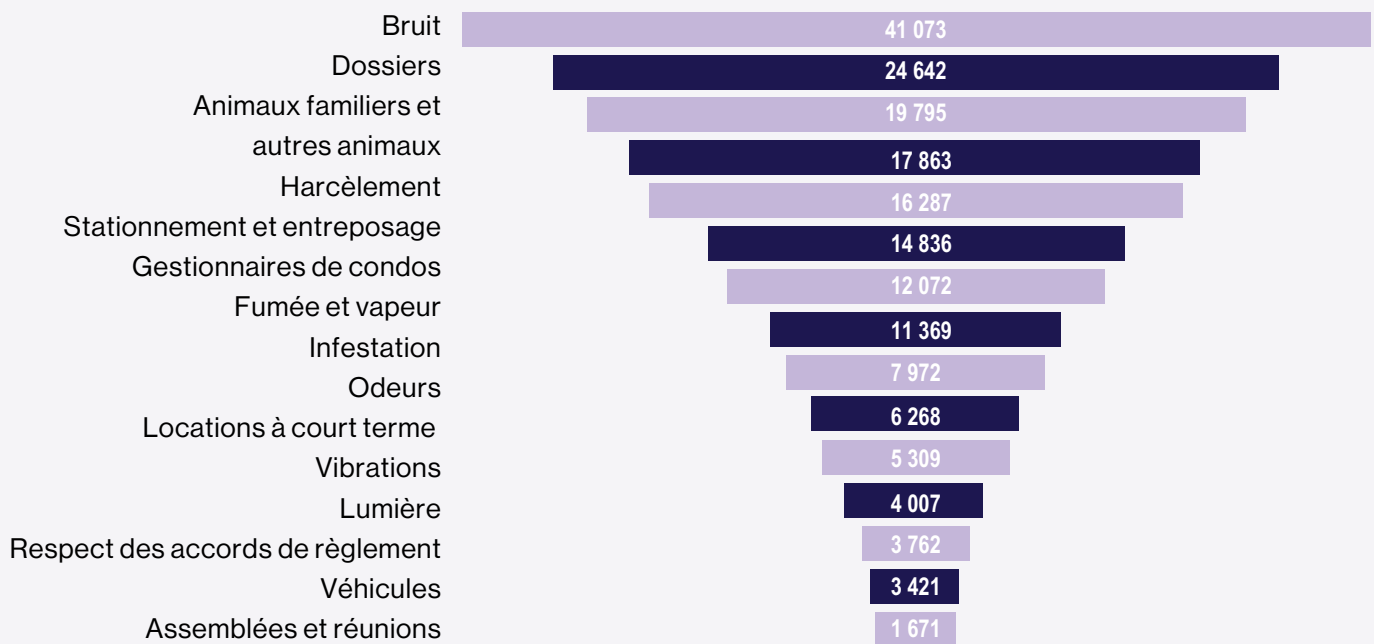
**Services
intégrés de
règlement des
problèmes et
des différends**

Des différends peuvent parfois survenir entre les propriétaires de condos, et entre les propriétaires et leurs conseils d'administration. L'OOSC propose un système intégré de règlement des différends qui permet aux membres de la communauté condominiale de collaborer pour régler leurs différends. Les deux composantes de ce service sont nos [étapes guidées pour les problèmes communs](#) et le [Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums](#).

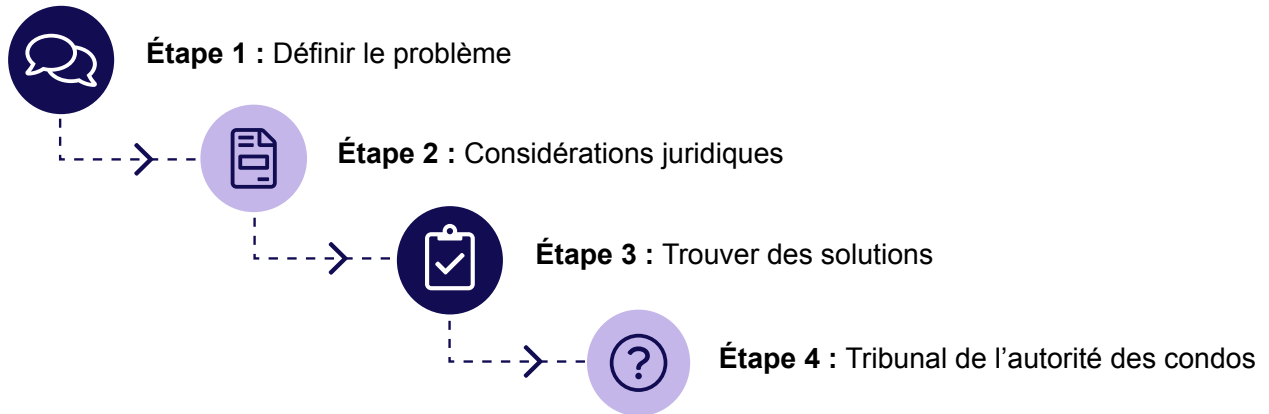
Étapes guidées pour résoudre les problèmes communs

Les étapes guidées de l'OOSC pour résoudre les problèmes communs sont une ressource d'auto-assistance qui fournit des informations, des outils et des modèles pour aborder 15 problèmes communs liés à la vie en condo, en indiquant des façons pour aider à les résoudre. L'OOSC mesure régulièrement le taux de satisfaction à l'égard de ce service numérique de résolution des problèmes. Cette année, 70 % des personnes interrogées se sont déclarées satisfaites ou très satisfaites de nos étapes guidées pour résoudre les problèmes communs. Nous avons constaté une augmentation constante du taux de satisfaction à l'égard de ces pages depuis le lancement du nouveau site Web.

Vues des étapes guidées pour résoudre les problèmes communs



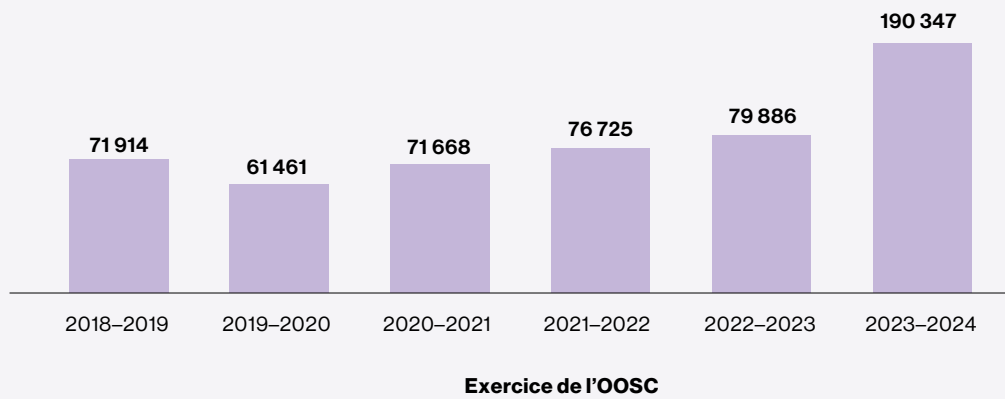
Il existe quatre étapes guidées pour aider les propriétaires à comprendre les problèmes et à les résoudre à un stade précoce et en collaboration lorsque c'est possible.



Cette année, nous avons revu et actualisé les informations de chaque étape en fonction des commentaires des utilisateurs, afin de mieux soutenir les communautés condominiales et d'être en harmonie avec la nouvelle conception de notre site Web. Nous avons également mis à jour les modèles de lettres que les propriétaires et les conseils de condos peuvent utiliser pour communiquer et tenter de résoudre leurs problèmes en collaboration et à l'amiable.

Dans le cadre du nouveau site Web, nous avons actualisé toutes les pages consacrées aux problèmes communs. Les pages ont été actualisées en fonction des observations faites par les utilisateurs, en utilisant un langage simple et en orientant les utilisateurs vers des mesures précises qu'ils peuvent prendre pour tenter de régler leurs différends de manière collaborative. Nous avons constaté une augmentation considérable du nombre de pages vues depuis cette actualisation, ce qui démontre les mérites de cette approche et l'utilité de la résolution précoce des problèmes dans les communautés condominiales.

Vues des étapes guidées pour résoudre les problèmes communs



Cette année, nous avons constaté une augmentation considérable du nombre de pages vues sur nos étapes guidées, grâce à notre campagne publicitaire sur les médias numériques et sociaux qui a conduit le public vers ces pages et du fait des améliorations apportées à notre site Web qui ont facilité l'accès et la navigation de ces pages.

Quand les problèmes ne peuvent pas se résoudre au moyen des étapes guidées, les utilisateurs peuvent s'adresser au Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums pour les problèmes relevant de sa compétence.

Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums - Fonctionnement

[Le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums](#) de l'OOSC est le premier tribunal entièrement en ligne au Canada. Il est considéré comme un modèle de commodité, d'efficacité et d'accessibilité économique pour le règlement des différends en ligne.

Cette année, l'OOSC a assuré la continuité de son ancienne plateforme de règlement des différends en ligne tout en travaillant au développement d'une nouvelle version de notre solution de RDL, échelonné sur plusieurs années. Cette nouvelle solution reposera sur une architecture plus robuste et sera adaptable pour prendre en charge les changements de compétence et d'autres programmes de règlement des différends.

La solution conviviale de règlement des différends en trois étapes de l'OOSC aide les gens à régler des types précis de différends liés aux condominiums de manière pratique, rapide et abordable. Elle est facilement accessible et disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Les propriétaires de condos et les associations condominiales peuvent déposer une requête auprès du Tribunal si le problème relève de sa compétence, notamment les problèmes concernant les dossiers d'associations, les animaux familiers et autres animaux, l'entreposage, les véhicules, le stationnement, le respect des accords de règlement, et les différends relatifs aux nuisances comme le bruit, les odeurs, la lumière, les vibrations, la fumée et la vapeur, et le harcèlement.

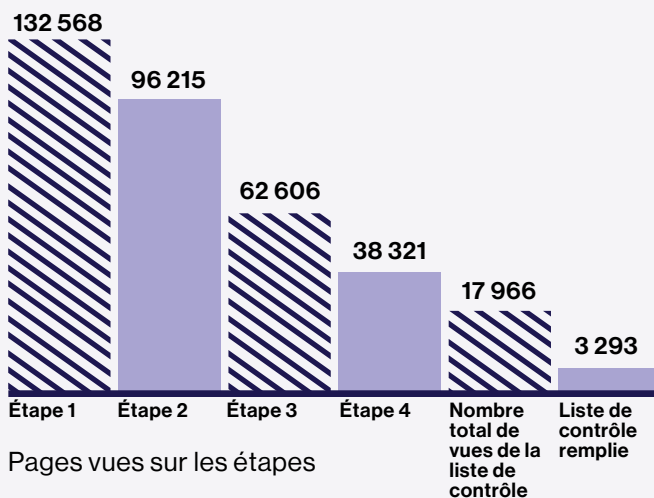
Au cours des sept dernières années, les services intégrés de règlements des différends de l'OOSC ont aidé les communautés condominiales de l'Ontario à résoudre leurs différends de manière collaborative, à comprendre quand les différends peuvent être portés devant le Tribunal et à participer efficacement au processus de résolution des différends du Tribunal.

Processus RDL en trois étapes :

- 1 Négociation : 25 \$
 - 2 Médiation : 50 \$
 - 3 Décision : 125 \$
- Coût total : 200 \$**

Pages vues sur les étapes guidées pour des problèmes communs relevant de la compétence du TASC et dossiers du TASC

Du 1^{er} novembre 2017 au 31 mars 2024



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU TRIBUNAL DE L'AUTORITÉ DU SECTEUR DES CONDOMINIUMS



Je suis heureux de souligner le travail réalisé cette année par le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums et la manière dont nous réglons et tranchons les différends en toute équité.

Il est essentiel que les parties sachent ce que le Tribunal attend d'elles et ce qu'elles peuvent attendre du Tribunal. En 2023-2024, nous avons élaboré deux documents utiles dans ce but : un guide sur la participation à une audience du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums et une directive de pratique sur l'arbitrage actif. Le guide aide les parties qui prennent part aux audiences. Il explique la procédure et les aide à comprendre ce qui concerne la charge de la preuve, la preuve, les témoins, les options de langue et les mesures d'adaptation. La directive de pratique sur l'arbitrage actif explique comment les membres du Tribunal utilisent l'arbitrage actif pour offrir une audience équitable aux parties bénéficiant d'un conseiller juridique et aux parties non représentées. Ces ressources témoignent de l'engagement du TASC à rendre des décisions équitables et à veiller à ce que tout le monde soit traité sur un pied d'égalité.

Il est essentiel de faire preuve d'ouverture et de clarté sur ce que nous faisons et que nos processus et décisions soient faciles à comprendre. Lorsque les parties sont bien informées et peuvent participer pleinement, cela permet au TASC de prendre de meilleures décisions sur la base des faits et de la législation présentés. L'année prochaine, nous élaborerons des directives de pratique et des guides supplémentaires.

On dit souvent que les Canadiens sont plus nombreux à s'adresser aux tribunaux administratifs qu'aux cours de justice. Le TASC ne se limite pas aux statistiques sur les dossiers reçus et réglés. Nous entendons également les personnes et les histoires qui se cachent derrière les chiffres. Il peut parfois être intimidant et frustrant d'avoir un dossier devant le Tribunal. Nous avons conscience que les gens ne veulent pas nécessairement être impliqués dans des instances judiciaires et cherchent à profiter de leur logement ou de leur lieu de travail dans un environnement sans conflit. Le Tribunal garde ces histoires à l'esprit lorsqu'il s'efforce de régler les dossiers.

En tant que président du Tribunal, je suis fier de nos réalisations et je tiens à remercier toutes les personnes qui nous aident à accomplir ce travail important.

Ian Darling, président du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

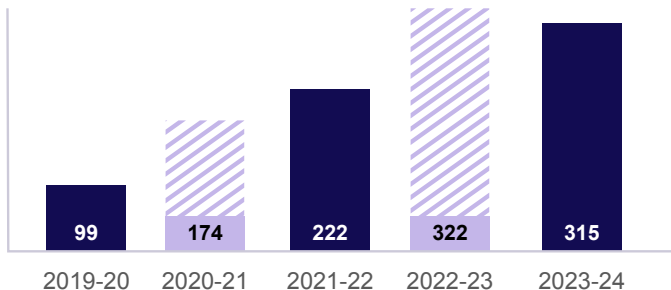
Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums – Médiation et arbitrage

Depuis le lancement du Tribunal en 2017, les dossiers traités ont augmenté à mesure que sa compétence s'est élargie. Au cours de l'année écoulée, le TASC a accepté 315 nouveaux dossiers et a rendu 197 ordonnances et décisions. Il a rendu 92 % de ses décisions et ordonnances dans les 30 jours suivant la fin de l'audience ou la réception des conclusions finales. C'est 2 % de plus que l'objectif de 90 % qu'il s'était fixé.

Le site Web de l'OOSC aide les membres de la communauté condominiale à s'informer sur les types de dossiers traités par le Tribunal, sur la manière dont il a statué et sur toute considération pertinente. Il leur permet de parcourir les [décisions et ordonnances du TASC](#) ou de rechercher des décisions liées à des sujets précis ou à des mots clés. Cette année, la section du site Web consacrée au TASC a reçu 29 610 visites, contre 24 112 l'année dernière, soit une augmentation de 22 % par rapport à l'objectif de 10 %.

Pour clarifier et préserver l'indépendance des décisions juridictionnelles, un [protocole d'entente](#), actualisé en mars 2024, régit les relations et les rôles et responsabilités du conseil de l'OOSC, du directeur général et du président du Tribunal. Le président du Tribunal supervise trois vice-présidents à temps partiel et une [liste](#) d'environ 20 membres à temps partiel qui assurent la médiation et l'arbitrage des dossiers.

Dossiers acceptés par le TASC



Dossiers acceptés par le TASC en 2023–2024 :

- 134 dossiers d'associations
- 110 nuisances
- 61 documents constitutifs
- 10 respect des accords de règlement

Décisions et ordonnances du TASC en 2023–2024 :

- 102 décisions
- 42 requêtes pour obtenir une ordonnance
- 32 ordonnances de rejet
- 21 ordonnances sur consentement

Le Tribunal continue de recevoir un nombre considérable de requêtes concernant les dossiers d'associations. Nous avons constaté que de nombreux propriétaires présentent une demande et déposent ensuite des requêtes relatives aux dossiers lorsqu'il existe un différend sous-jacent sur un problème qui ne relève pas de la compétence du Tribunal.

Le Tribunal a reçu un peu moins de requêtes relatives aux documents constitutifs, en partie parce que certaines de ces requêtes sont déposées en tant que requêtes relatives aux nuisances; par exemple, une requête qui aurait pu être déposée au sujet d'un chien ou d'un autre animal familier dans le cadre de la compétence suivant les dispositions relatives aux animaux familiers peut désormais être déposée en tant que différend concernant les nuisances sonores que l'animal peut causer.

« J'ai été vraiment impressionnée par le TASC en tant que moyen de régler confidentiellement et efficacement les problèmes et les différends. »

Rapport financier



Rapport de gestion

Le rapport de gestion qui suit fournit des informations complémentaires pour les communautés condominiales et les autres lecteurs de nos états financiers pour l'exercice 2023-2024. Ce rapport de gestion devrait être lu en parallèle avec les états financiers audités pour l'exercice terminé le 31 mars 2024, qui ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Produits

Les produits d'exploitation de l'OOSC servent à fournir les services décrits dans le présent rapport annuel pour soutenir les communautés condominiales et améliorer la protection des consommateurs dans tout l'Ontario. Les produits d'exploitation sont principalement composés des droits de quote-part payés par les propriétaires de condos et perçus auprès des associations condominiales. Les droits de quote-part sont calculés sur la base de l'équivalent de 1 \$ par partie privative avec droit de vote, par mois. Conformément à la Loi sur les condos, le montant total de la quote-part de chaque association condominiale doit être ajouté aux dépenses communes. Par conséquent, les propriétaires doivent être facturés en fonction du pourcentage qu'ils contribuent aux dépenses communes, comme énoncé dans la déclaration de l'association condominiale.

Sur la base du montant de quote-part de 1 \$ par partie privative avec droit de vote, par mois, pour l'année se terminant le 31 mars 2024, les produits tirés des droits de quote-part s'élèvent à 12 418 831 \$. Cela représente une augmentation de 5,9 % par rapport aux produits de l'année précédente, qui s'élevaient à 11 721 608 \$. Cette augmentation peut être principalement attribuée à la croissance annuelle du secteur des condominiums et à l'augmentation des parties privatives avec droit de vote parmi les associations condominiales plus anciennes que l'OOSC a pu joindre pour la première fois et qui ont déposé un rapport auprès de l'OOSC. L'organisme a également reçu 34 200 \$ provenant des droits d'utilisation du Tribunal, ce qui représente une augmentation de 1,3 % par rapport aux 33 775 \$ de 2022-2023. L'augmentation des droits d'utilisation du Tribunal correspond à l'augmentation du nombre de requêtes déposées auprès du TASC.

L'OOSC a également réalisé 930 843 \$ en intérêts créditeurs en 2023-2024, soit une augmentation de près de 88,7 % par rapport aux 493 261 \$ réalisés en 2022-2023. Cette hausse des revenus résulte d'une augmentation du taux de rendement de 5,3 % en moyenne en 2023-2024 par rapport à 3,1 % pour 2022-2023 en raison de l'augmentation des taux d'intérêt par la Banque du Canada.



Charges

Le total des charges pour l'exercice 2023-2024 s'élève à 12 178 932 \$, soit une augmentation de 19,2 % par rapport à l'exercice précédent de 2022-2023 d'un montant de 10 219 739 \$. Cette augmentation correspond à la croissance des activités de l'Office des condos associée à ses offres de services numériques et à l'accent mis sur l'amélioration de l'expérience utilisateur. Cela comprend les améliorations apportées au processus de dépôt des rapports, à la plateforme de règlement des différends en ligne, à la formation des administrateurs ainsi que les nouvelles initiatives de conformité découlant des observations du vérificateur général.

Pour l'exercice 2023-2024, l'OOSC a alloué un budget plus important pour la dotation en personnel que pour l'exercice 2022-2023. Au cours de l'exercice 2023-2024, les dépenses réelles, qui s'élèvent à 7 982 912 \$, représentent une augmentation de 23,3 % par rapport aux 6 475 204 \$ de l'exercice précédent. Cette hausse est due à l'augmentation des effectifs, qui a entraîné une hausse des coûts des contributions de l'employeur et des avantages sociaux. Des ajustements salariaux ont été effectués pour tenir compte des taux du marché mis en évidence par une enquête auprès d'autres autorités administratives. Les frais de recrutement des agences de ressources humaines ont également augmenté, notamment pour pourvoir les postes de développeurs des TI et les fonctions spécialisées similaires.

Les charges de fonctionnement et les charges administratives pour l'exercice 2023-2024 s'élèvent à 3 602 966 \$, reflétant une augmentation de 14,9 % par rapport à l'exercice 2022-2023 d'un montant de 3 135 764 \$, ce qui correspond à la croissance de l'organisme telle qu'elle a été budgétisée.

Les intérêts courus totalisant 99 593 \$ pour 2023-2024 sur les prêts obtenus auprès du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement, conformément à l'accord de prêt, respectent le plan de remboursement du prêt prévu, qui a été déterminé à l'aide d'un taux d'intérêt fixe de 2,87 %.

Charges d'une année sur l'autre

| Catégorie | 2023-2024 | 2022-2023 |
|--|----------------------|----------------------|
| Ressources humaines | 7 982 912 \$ | 6 475 204 \$ |
| Coûts de fonctionnement et frais administratifs généraux | 3 602 966 \$ | 3 135 764 \$ |
| Intérêts sur le prêt | 99 593 \$ | 115 311 \$ |
| Amortissement des immobilisations incorporelles | 493 460 \$ | 493 460 \$ |
| Charges totales | 12 178 932 \$ | 10 219 739 \$ |

Soldes de trésorerie

Au 31 mars 2024, l'état de la situation financière indique un solde de trésorerie de 15 211 378 \$ et des investissements à court terme de 7 609 027 \$. Ce solde comprend principalement des produits reportés, 11 389 920 \$ pour l'exercice 2024-2025, un actif restreint, un excédent de fonctionnement et des prêts du Ministère. Le solde de trésorerie de l'OOSC a augmenté par rapport aux 9 917 001 \$ de l'année précédente, principalement en raison de l'amélioration de la perception à la suite de la suppression des paiements par chèque impliquant un traitement manuel.

Actif net

Au 31 mars 2024, l'OOSC disposait d'un actif net de 9 535 117 \$, ce qui représente une augmentation due à un excédent des produits sur les charges de 1 339 872 \$ au 31 mars 2023, de 8 195 245 \$.

L'excédent des produits sur les dépenses pour l'exercice 2023-2024 peut principalement être attribué à une augmentation inattendue des intérêts créditeurs, s'élevant à 930 843 \$, ainsi qu'à une baisse des dépenses en ressources humaines résultant de postes non pourvus et d'une diminution des dépenses pour le Tribunal et ses membres, compte tenu des types de différends actuels et de la compétence limitée.

L'actif net comprend 2 035 715 \$ investis en immobilisations corporelles, c'est-à-dire dans les services numériques de l'OOSC. L'excédent des produits sur les dépenses, d'un montant de 504 726 \$, a été investi pour le développement et l'amélioration du système de règlement des différends en ligne et d'autres services numériques au cours de l'exercice 2023-2024. Cette stratégie d'actif net confirme également notre volonté d'améliorer continuellement nos services numériques liés au registre des condos, à la formation des administrateurs, aux rapports d'associations, aux formulaires de condominiums et aux avis de changement.

Le gouvernement de l'Ontario a alloué 5,5 millions de dollars à l'Office des condos pour les coûts initiaux. En 2019, l'OOSC a commencé à rembourser le prêt selon le calendrier établi avec le ministère des Finances. Le paiement du principal pour 2023-2024 était de 559 481 \$, ce qui laissait un solde de 3 049 546 \$ à la fin de l'exercice, le 31 mars 2024.

L'organisme dispose d'un fonds de réserve affecté, approuvé par le conseil d'administration de l'OOSC, qui permet de constituer et de maintenir un niveau de fonds adéquat pour assurer la stabilité de l'organisme et la pérennité de ses activités en cas d'imprévu.

Au cours de cet exercice, 500 000 \$ ont été transférés de l'actif net non affecté à l'actif net affecté, le faisant passer du niveau actuel de 4 000 000 \$ à 4 500 000 \$.



États financiers audités



Tél. : 289 881-1111
Télec. : 905 845-8615
www.bdo.ca

BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L.
360, promenade Oakville Place,
bureau 500 Oakville (Ontario) L6H 6K8
Canada

Rapport du vérificateur indépendant

À l'intention des membres de l'Office ontarien du secteur des condominiums

Opinion

Nous avons vérifié les états financiers de l'Office ontarien du secteur des condominiums qui comprennent le bilan au 31 mars 2024, l'état des résultats d'exploitation, l'état de l'évolution des actifs nets, l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, et les notes complémentaires, lesquelles comprennent un résumé des principales conventions comptables.

De notre avis, les états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Office au 31 mars 2024, ainsi que de ses résultats d'exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Fondement de l'opinion

Celui-ci a été effectué conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du vérificateur à l'égard de la vérification des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'Office conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre vérification des états financiers au Canada et nous sommes acquittés de nos autres responsabilités déontologiques en vertu de ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Autres points

Les états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2023 ont été vérifiés par un autre vérificateur qui a exprimé une opinion sans réserve sur ces états, le 23 juin 2023.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance des états financiers

La direction est responsable de l'établissement et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et aux contrôles internes qu'elle juge nécessaires pour permettre l'établissement d'états financiers exempts d'inexactitudes significatives, qu'elles résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de l'établissement des états financiers, la direction est chargée d'évaluer la capacité de l'Office de poursuivre ses activités, en divulguant, le cas échéant, toute question se rapportant à la continuité de l'exploitation et en utilisant le postulat de la continuité de l'exploitation, à moins que la direction n'ait l'intention, ou n'ait pas d'autre solution réaliste, que de liquider l'Office ou de cesser son exploitation.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'Office.



Rapport du vérificateur indépendant (suite)

Responsabilité du vérificateur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs consistent à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers dans leur ensemble ne comportent pas d'inexactitudes significatives résultant d'actes frauduleux ou d'erreurs, et à préparer un rapport dans lequel nous exprimons notre opinion. L'assurance raisonnable est un niveau élevé d'assurance, mais elle ne garantit pas que la vérification, effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, relève toujours les éventuelles inexactitudes significatives. Les inexactitudes peuvent provenir d'actes frauduleux ou d'erreurs, et sont jugées significatives si, individuellement ou globalement, elles peuvent raisonnablement influencer les décisions économiques prises par les utilisateurs à la lumière de ces états financiers.

Dans le cadre d'une vérification effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues, nous faisons preuve de discernement professionnel et d'esprit critique tout au long du processus. De même, nous :

- Déterminons et évaluons les risques d'inexactitudes significatives dans les états financiers, qu'elles résultent d'actes frauduleux ou d'erreurs; élaborons et exécutons des procédures de vérification qui atténuent ces risques; et recueillons des éléments probants suffisants et convenables pour fonder notre opinion. Le risque de ne pas déceler une inexactitude significative résultant d'un acte frauduleux est plus élevé que celui résultant d'une erreur, de tels actes pouvant impliquer collusion, falsification, omissions intentionnelles, fausses déclarations ou contournement de contrôles internes.
- Acquerrons une compréhension des contrôles internes pertinents à la vérification, afin d'élaborer des procédures de vérification qui conviennent aux circonstances, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité des contrôles internes de l'Office.
- Apprécions l'adéquation des politiques comptables suivies et de la vraisemblance des estimations comptables et des informations connexes présentées par la direction.
- Évaluons l'adéquation des hypothèses de continuité de l'exploitation assumées par la direction et, selon les éléments probants obtenus, sur l'existence d'une quelconque incertitude significative attribuable à des événements ou à des circonstances pouvant semer un doute important quant à la capacité de l'Office à poursuivre ses activités. Le cas échéant, nous sommes tenus d'attirer l'attention dans notre rapport sur les informations soupçonnées dans les états financiers ou, si ces informations sont insuffisantes, de modifier notre opinion. Nos conclusions sont fondées sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de publication de notre rapport. Cependant, des événements ou des circonstances futurs peuvent amener l'Office à cesser ses activités.
- Évaluons la présentation, la structure et le contenu généraux des états financiers, notamment les informations, et déterminons si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents de manière à obtenir une image fidèle.

Nous communiquons avec les responsables de la gouvernance, notamment au sujet de la portée et de l'échéance prévues de la vérification, ainsi que des conclusions importantes de la vérification, y compris toute carence importante dans les contrôles internes que nous pourrions relever au cours de notre vérification.

BDO Canada LLP

Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés

Oakville (Ontario)
27 juin 2024

Office ontarien du secteur des condominiums

Bilan

| 31 mars | 2024 | 2023 |
|--|---------------|---------------|
| Actif | | |
| Court terme | | |
| Liquidités | 15 211 378 \$ | 9 917 001 \$ |
| Placements à court terme (note 4) | 7 609 027 | 7 350 000 |
| Comptes débiteurs | 714 166 | 764 159 |
| Charges payées d'avance | 351 958 | 324 133 |
| | 23 886 529 | 18 355 293 |
| Long terme | | |
| Immobilisations incorporelles (note 5) | 2 035 715 | 2 024 449 |
| | 25 922 244 \$ | 20 379 742 \$ |
| Passif | | |
| Court terme | | |
| Comptes débiteurs et charges à payer (note 6) | 1 645 436 \$ | 1 452 745 \$ |
| Frais de surveillance gouvernementale à payer (note 9) | 302 225 | 302 225 |
| Tranche des dettes échéant à moins d'un an (note 7) | 575 654 | 559 481 |
| Recettes constatées d'avance | 11 389 920 | 6 820 500 |
| | 13 913 235 | 9 134 951 |
| Long terme | | |
| Prêt à payer (note 7) | 2 473 892 | 3 049 546 |
| | 16 387 127 | 12 184 497 |
| Solde des fonds | | |
| Placement dans des immobilisations incorporelles | 2 035 715 | 2 024 449 |
| Actifs nets non affectés | 2 999 402 | 2 170 796 |
| Actifs nets affectés en interne (notes 8 et 10) | 4 500 000 | 4 000 000 |
| | 9 535 117 | 8 195 245 |
| | 25 922 244 \$ | 20 379 742 \$ |

Au nom du conseil d'administration :



Allison Scanlan, présidente du conseil



Dennis Moir, trésorier

Office ontarien du secteur des condominiums État des résultats

| Pour l'exercice terminé le 31 mars | 2024 | 2023 |
|---|---------------------|---------------------|
| Produits | | |
| Quotes-parts (note 3) | 12 418 831 \$ | 11 721 608 \$ |
| Intérêts créditeurs | 930 843 | 493 261 |
| Autres droits | 134 930 | 132 750 |
| Frais de tribunal | 34 200 | 33 775 |
| | 13 518 804 | 12 381 394 |
| Dépenses | | |
| Ressources humaines | 7 982 912 | 6 475 204 |
| Technologies de l'information | 903 284 | 692 694 |
| Loyers et occupation de bureau | 681 960 | 666 089 |
| Tribunal et membres de l'Office | 442 173 | 394 060 |
| Frais de surveillance du ministère | 302 225 | 302 225 |
| Informations et communications | 311 918 | 299 832 |
| Tranche non recouvrable de la TVH | 384 384 | 296 111 |
| Conseil d'administration | 282 123 | 256 788 |
| Frais de bureau et généraux | 251 106 | 194 325 |
| Intérêts de prêts à payer | 99 593 | 115 311 |
| Honoraires professionnels | 32 657 | 20 323 |
| Frais de justice | 11 137 | 13 317 |
| Amortissement des immobilisations incorporelles | 493 460 | 493 460 |
| | 12 178 932 | 10 219 739 |
| Excédent | 1 339 872 \$ | 2 161 655 \$ |

Office ontarien du secteur des condominiums
État de l'évolution des actifs nets

Pour l'exercice terminé le 31 mars _____

| | Placement dans des immobilisations incorporelles | Actifs nets non affectés | Actifs nets affectés en interne | Total 2024 | Total 2023 |
|--|---|---|--|---------------------|---------------------|
| Solde au début de l'exercice | 2 024 449 \$ | 2 170 796 \$ | 4 000 000 \$ | 8 195 245 \$ | 6 033 590 \$ |
| Excédent pour l'exercice | - | 1 339 872 | - | 1 339 872 | 2 161 655 |
| Acquisition d'immobilisations incorporelles | 504 726 | (504 726) | - | - | - |
| Amortissement des immobilisations incorporelles | (493 460) | 493 460 | - | - | - |
| Virement des actifs nets non affectés aux actifs nets affectés en interne (note 8) | - | (500 000) | 500 000 | - | - |
| Soldes des fonds en fin d'exercice | 2 035 715 \$ | 2 999 402 \$ | 4 500 000 \$ | 9 535 117 \$ | 8 195 245 \$ |

Les notes afférentes font partie intégrante des présents états financiers.

Office ontarien du secteur des condominiums

État des flux de trésorerie

| Pour l'exercice terminé le 31 mars | 2024 | 2023 |
|--|----------------------|---------------------|
| Liquidités (utilisées)/générées par | | |
| Activités d'exploitation | | |
| Excédent pour l'exercice | 1 339 872 \$ | 2 161 655 \$ |
| Ajustements pour rapprocher l'excédent pour l'exercice relativement aux liquidités générées par les activités d'exploitation | | |
| Amortissement des immobilisations incorporelles | 493 460 | 493 460 |
| Variation des soldes des éléments hors trésorerie du fonds de roulement | | |
| Comptes débiteurs | 49 993 | (169 626) |
| Charges payées d'avance | (27 825) | (20 137) |
| Comptes créditeurs et charges à payer | 192 691 | 663 916 |
| Recettes constatées d'avance | 4 569 420 | 2 357 358 |
| | 6 617 611 | 5 486 626 |
| Activités d'investissement | | |
| Acquisition d'immobilisations incorporelles | (504 726) | (608 191) |
| Activités de financement | | |
| Remboursement de prêts | (559 481) | (543 763) |
| Achat net de placements à court terme | (259 027) | (7 350 000) |
| | (818 508) | (7 893 763) |
| Augmentation (diminution) des liquidités pendant l'exercice | 5 294 377 | (3 015 328) |
| Liquidités en début d'exercice | 9 917 001 | 12 932 329 |
| Liquidités en fin d'exercice | 15 211 378 \$ | 9 917 001 \$ |

Les notes afférentes font partie intégrante des présents états financiers.

Office ontarien du secteur des condominiums Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2024

1. Nature et objet de l'organisme

En décembre 2015, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté une nouvelle loi intitulée Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums (LPPC), qui a marqué la première grande révision des lois de la province sur les condominiums depuis plus de 16 ans. La LPPC a pour but d'accroître la protection des propriétaires de condominiums, d'améliorer la gestion des associations condominiales, de veiller à ce que les conseils d'administration des condominiums soient régis de façon professionnelle et d'établir des exigences obligatoires en matière d'agrément et de formation pour les gestionnaires de condominiums.

L'Office ontarien du secteur des condominiums (l'« Office ») a été constitué en société sans but lucratif en 2016 et assume la responsabilité de la mise en œuvre des services nécessaires à l'exécution de son mandat, conformément à la *Loi de 1998 sur les condominiums*.

Après avoir été désigné par le lieutenant-gouverneur en conseil au moyen du Règlement 181/17 en septembre 2017, l'Office a commencé à offrir des séances de formation aux administrateurs de condominiums et au public, créé un registre public des associations condominiales en Ontario et mis sur pied le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC). Le TASC offre un service de règlement des différends en ligne pour résoudre rapidement et efficacement les différends relatifs aux condominiums.

Résumé des principales conventions comptables

2. Référentiel comptable

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Constatation des produits

Les quotes-parts annuelles sont calculées selon le nombre de parties privatives avec droit de vote. Elles sont imputées à chaque exercice et sont constatées à titre de recettes lorsque les quotes-parts annuelles sont déposées. Comme il n'y a aucun recours pour les associations condominiales, les recettes sont constatées lorsque les quotes-parts échoient et les montants sont connus. Les montants reçus au titre de l'exercice suivant sont comptabilisés comme produits constatés d'avance et généralement détenus sous forme de liquidités à utiliser au cours de l'exercice suivant au fur et à mesure qu'ils sont gagnés.

Les droits du Tribunal sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel les services sont fournis. Les autres droits sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ils sont fixés.

Les intérêts créditeurs et autres recettes sont comptabilisés selon la comptabilité d'exercice.

Office ontarien du secteur des condominiums Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2024

Résumé des principales conventions comptables (suites)

2. Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur lors de leur constatation initiale. Au cours des périodes suivantes, les instruments financiers sont comptabilisés au coût amorti moins la dépréciation, le cas échéant. Les coûts de transaction liés à l'acquisition, à la vente ou à l'émission d'instruments financiers sont passés en charges pour les éléments réévalués à la juste valeur à chaque date de bilan et imputés à l'instrument financier pour ceux évalués au coût amorti.

Les actifs financiers sont soumis à un test de dépréciation en présence d'indices de moins-value. Lorsqu'un changement important dans l'échéancier ou le montant prévu des flux de trésorerie futurs de l'actif financier est cerné, la valeur comptable de l'actif financier est réduite et le montant de la dépréciation est comptabilisé en résultat net. La perte de valeur comptabilisée précédemment peut être reprise dans la mesure de l'amélioration, à condition qu'elle ne dépasse pas le montant qui aurait été reporté à la date de la reprise si la dépréciation n'avait pas été comptabilisée, et le montant de la reprise est comptabilisé en résultat net.

Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût, moins les amortissements cumulés. Les amortissements sont calculés aux taux visant à radier les actifs sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Solution d'entreprise initiale

Méthode linéaire sur 6 ans

La méthode d'amortissement et l'estimation de la durée de vie utile des immobilisations incorporelles sont revues annuellement.

Dépréciation des immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles à durée de vie utile limitée sont soumises à un test de dépréciation lorsque des événements ou des circonstances indiquent que leur valeur comptable peut ne pas être recouvrable. Le test de dépréciation consiste à comparer les flux de trésorerie futurs non actualisés estimés associés avec l'actif à la valeur comptable de l'actif afin de déterminer si une dépréciation à la juste valeur est nécessaire.

Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif exige que la direction fasse des estimations et des suppositions qui ont un impact sur les montants d'actif et de passif rapportés à la date de clôture des états financiers et les montants de recettes et charges déclarées pour l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des meilleures estimations de la direction à mesure que des informations supplémentaires seront disponibles à l'avenir.

Les éléments faisant l'objet d'estimations importantes de la part de la direction comprennent la provision pour créances douteuses, les charges à payer et la durée de vie utile estimée des immobilisations incorporelles.

Office ontarien du secteur des condominiums

Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2024

3. Quotes-parts

Les activités de l'Office sont principalement financées par les quotes-parts annuelles payées par les propriétaires de condominiums et perçues auprès des associations condominiales en Ontario. Ces quotes-parts sont calculées selon le nombre de parties privatives avec droit de vote que chaque association condominiale déclare dans son rapport annuel. Toutes les associations condominiales sont tenues de payer des quotes-parts annuelles à l'Office. Les frais d'évaluation sont calculés sur la base de l'équivalent de 1 \$ par partie privative avec droit de vote par mois. Selon l'alinéa 1.30 (5) de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, le total des quotes-parts de chaque association condominiale doit être ajouté aux dépenses communes. En conséquence, la facturation des propriétaires de condominiums individuels doit se faire en fonction du pourcentage que ceux-ci contribuent aux dépenses communes, comme le prévoit la déclaration de l'association condominiale.

4. Placements à court terme

Les dépôts à terme portent un taux d'intérêt de 5,55 % (2023 : 4,3 %) par année et viennent à échéance le 9 septembre 2024 (2023 : 4 août 2023).

| | 2024 | 2023 |
|-------------------------------------|--------------|--------------|
| CPG non rachetable auprès de la RBC | 4 000 000 \$ | 3 750 000 \$ |
| CPG non rachetable auprès de la RBC | 3 609 027 | 3 600 000 |
| | 7 609 027 \$ | 7 350 000 \$ |

5. Immobilisations incorporelles

| | Coût | Amortissement cumulé | Valeur comptable nette | 2024 | 2023 |
|--|--------------|----------------------|------------------------|------|--------------|
| Solution d'entreprise initiale | | | | | |
| SE du TASC – Tribunal en ligne, version 2 | 3 612 359 \$ | 3 118 899 \$ | 493 460 \$ | | 986 920 \$ |
| Entrepôt de données infonuagiques | 1 027 837 | | 1 027 837 | | 675 638 |
| | 514 418 | | 514 418 | | 361 891 |
| | 5 154 614 \$ | 3 118 899 \$ | 2 035 715 \$ | | 2 024 449 \$ |

La version 2 du SE du TASC – Tribunal en ligne et l'entrepôt des données infonuagiques sont des éléments d'actif en cours à la fin de l'exercice et ne sont pas utilisés. À ce titre, ces immobilisations incorporelles ne sont pas amorties.

Office ontarien du secteur des condominiums
Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2024

6. Comptes créditeurs et charges à payer

Au 31 mars 2024, le solde des dettes et charges à payer comprenait des remises gouvernementales impayées de 23 507 \$ (2023 : 52 491 \$), incluses dans le solde des comptes créditeurs et des charges à payer.

Office ontarien du secteur des condominiums

Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2024

7. Prêts à payer

| | 2024 | 2023 |
|---|---------------------|--------------|
| Prêt du ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs portant un taux d'intérêt de 2,87 %, composé semestriellement, remboursable en versements semestriels mixtes de 329 537 \$. | | |
| Le prêt vient à échéance le 1 ^{er} avril 2029. | 3 049 546 \$ | 3 609 027 \$ |
| Moins : fraction à court terme | 575 654 | 559 481 |
| | 2 473 892 \$ | 3 049 546 \$ |
| Les remboursements prévus du principal sont les suivants : | | |
| 2025 | 575 654 \$ | |
| 2026 | 592 293 | |
| 2027 | 609 414 | |
| 2028 | 627 030 | |
| 2029 | 645 155 | |
| | 3 049 546 \$ | |

L'Office dispose de facilités de crédit pouvant atteindre 7 500 000 \$ (2023 : 7 500 000 \$), dont 3 049 546 \$ (2023 : 3 609 027 \$) sont utilisés. Le montant initial du prêt utilisé était de 5 500 000 \$. L'Office a initialement choisi de ne pas utiliser les 2 000 000 \$ restants disponibles. Jusqu'au 1^{er} avril 2019, l'intérêt sur le solde est rajusté le premier jour ouvrable en janvier, en avril, en juillet et en octobre, et correspond au taux des bons du Trésor de l'Ontario de 90 jours, majoré de 50 points de base, composé le premier jour ouvrable en janvier, en avril, en juillet et en octobre. À compter du 1^{er} avril 2019, le taux d'intérêt correspond au coût de financement d'une obligation de dix ans de la province de l'Ontario, y compris les frais et commissions, majoré de cinquante points de base, composé semestriellement. Au 1^{er} avril 2019, ce taux combiné est de 2,87 %. L'accord de prêt exige que l'Office respecte un engagement financier. Au 31 mars 2024, l'Office respectait l'engagement financier.

8. Actifs nets affectés en interne

Au cours de l'exercice 2019, l'Office a établi des actifs nets affectés qui ont été approuvés par le conseil d'administration afin de constituer et de maintenir un niveau adéquat de fonds lui permettant d'assurer la stabilité de sa mission, de ses programmes, de ses effectifs et de ses opérations courantes, et de constituer une source de fonds internes pour gérer les imprévus. Des transferts peuvent être effectués vers ou depuis ce fonds, sur approbation du conseil d'administration.

Au cours de l'exercice 2024, l'Office a transféré 500 000 \$ (2023 : 300 000 \$) de ses actifs nets non affectés vers ses actifs nets affectés en interne.

Office ontarien du secteur des condominiums Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2024

9. Engagements

a) En vertu d'un accord administratif entre l'Office et le ministère des Services au public et aux entreprises (le « MSPA »), l'Office est tenu de payer à la province de l'Ontario des frais annuels maximaux fondés sur la méthode du recouvrement des coûts. Au 31 mars 2024, ces frais annuels s'élevaient à 302 225 \$.

b) L'Office est engagé à acquitter le loyer de ses locaux jusqu'au 31 mai 2033. Les engagements minimaux futurs sont les suivants :

| | |
|----------------|--|
| 2025 | 683 105 \$ |
| 2026 | 696 868 |
| 2027 | 716 137 |
| 2028 | 729 901 |
| 2029 | 749 169 |
| Ultérieurement | 3 257 338 |
| | <hr style="border: 1px solid black;"/> |
| | 6 832 518 \$ |
| | <hr style="border: 1px solid black;"/> |

10. Gestion du capital

Dans la gestion des immobilisations, l'objectif de l'Office est d'assurer la continuité de son exploitation, ainsi que le maintien d'opérations efficaces pour ses membres et les autres parties prenantes. La direction ajuste la structure du capital au besoin afin de répondre aux besoins opérationnels de l'Office. Plutôt que d'établir des critères quantitatifs de rendement du capital, l'Office compte sur l'expertise de la direction pour soutenir le développement futur des opérations. L'Office définit le capital comme incluant la position de son fonds de roulement et les actifs nets non affectés.

La direction revoit régulièrement sa démarche de gestion des immobilisations et estime que cette démarche, compte tenu de la taille relative de l'Office, est appropriée.

Office ontarien du secteur des condominiums Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2024

Instruments financiers

11. Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque qu'une partie à un instrument financier manque à une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. Les principaux risques de crédit de l'Office sont liés à ses comptes débiteurs. L'Office surveille ceux-ci en permanence et constitue des provisions pour créances douteuses au besoin. L'Office dispose d'un nombre important de clients, ce qui réduit la concentration du risque de crédit. Ce risque reste inchangé par rapport à l'année précédente.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente le risque que l'Office éprouve des difficultés à respecter ses engagements liés à des passifs financiers. L'Office est exposé à ce risque principalement en ce qui concerne les comptes créditeurs et les charges à payer, les frais dus au gouvernement et de surveillance à payer et les prêts à payer. Il atténue ce risque en surveillant ses besoins de fonctionnement. Il prépare son budget annuel pour s'assurer de disposer de fonds lui permettant de répondre à ses obligations. Ce risque reste inchangé par rapport à l'année précédente.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des taux d'intérêt du marché. L'Office est exposé au risque de taux d'intérêt découlant de la possibilité que des variations des taux d'intérêt se répercutent sur la valeur des placements à court terme. Ce risque reste inchangé par rapport à l'année précédente.



Restez informé
[thecao./fr/subscribe](https://thecao.fr/subscribe)

