



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

Plan d'affaires

2023–2024

24

TABLE DES MATIÈRES

Présentation de l'organisme	3
À propos de l'OORGC.....	3
Services	3
Service en français.....	4
Processus de résolution des plaintes	4
Aperçu de la planification organisationnelle	5
Perspectives du secteur	6
Intervenants	7
Structure organisationnelle	8
Activités et objectifs stratégiques	9
Objectif stratégique n° 1	10
Objectif stratégique n° 2	10
Objectif stratégique n° 3	11
Objectif stratégique n° 4	11
Objectif stratégique n° 5	12
Résultats et mesures de rendement	13
Ressources organisationnelles	14
Ressources humaines.....	14
Ressources financières	14
Recommandations de la vérificatrice générale de l'Ontario	15
Gestion des risques	16
Annexe	19

PRÉSENTATION

de l'organisme

À propos de l'OORGC

L'OORGC, désigné en vertu de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC), est entré en service le 1^{er} novembre 2017 dans le but de mettre en place une meilleure protection des consommateurs vivant et investissant dans des condominiums en Ontario. S'appuyant sur une réglementation efficace, l'OORGC vise à renforcer la profession de la gestion des condominiums et à protéger les consommateurs du secteur ontarien des condominiums, un secteur à la fois complexe et en évolution constante.

L'OORGC est une société sans but lucratif qui tire principalement ses revenus des droits de permis des gestionnaires de condominiums et des entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums. L'organisme est régi par un conseil d'administration indépendant et exploité en vertu d'un accord administratif conclu avec le ministre des Services au public et aux entreprises (MSPE).

Depuis son tout premier jour d'activité, l'OORGC agit à titre d'organisme adoptant une philosophie « numérique d'abord », offrant des services en ligne tels que la présentation de demandes de permis et de plaintes par l'entremise de nos portails Web.

Services

Au cours des cinq années écoulées depuis sa mise en place, l'OORGC s'est imposé comme un organisme de réglementation efficace pour favoriser une surveillance et un professionnalisme accrus dans le secteur de la gestion des condominiums. Cette base solide est essentielle pour pouvoir s'adapter efficacement à un marché condominial provincial dont la taille et la complexité ne cessent d'augmenter.

L'OORGC protège l'intérêt public :

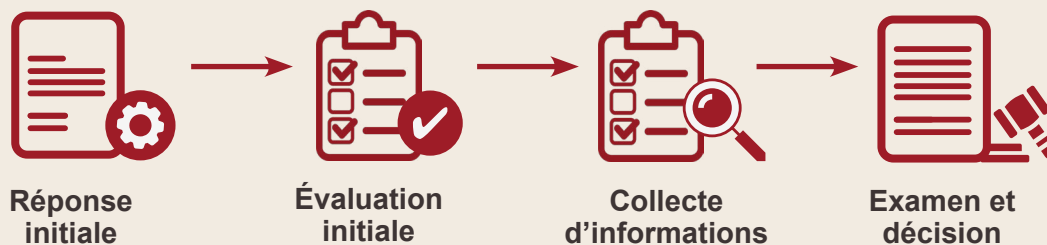
- **En administrant un système d'octroi de permis obligatoires** pour tous les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs et en veillant à ce que seules les personnes ayant suivi la formation appropriée détiennent un permis;
- **En maintenant un registre public en ligne** des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums agréés. Le registre public fournit des renseignements sur les titulaires de permis, y compris les conditions, les suspensions, les révocations et toute mesure disciplinaire prise à leur encontre;
- **En faisant connaître et respecter** la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC) et ses règlements, les exigences en matière d'octroi de permis et le code de déontologie;
- **En traitant les plaintes** au moyen d'inspections et d'enquêtes, d'une contribution à la résolution des problèmes, de la tenue d'audiences disciplinaires et de la prise de mesures correctives particulières;
- **En établissant des exigences de formation** pour les gestionnaires de condominiums; et
- **En sensibilisant** les personnes concernées au système réglementaire.

Service en français

Comme le stipule l'article 26 de la LSGC, l'OORGC rend ses services disponibles en français et publie des bulletins électroniques à l'intention des titulaires de permis et des intervenants, ainsi que des mises à jour sur les médias sociaux et d'autres rapports organisationnels en français. En outre, la majorité des communications de l'organisme à l'intention du public, y compris son site Web, sont disponibles en français. À l'heure actuelle, l'OORGC compte un membre bilingue parmi son personnel.

Processus de résolution des plaintes

L'OORGC travaille dans l'intérêt public pour renforcer la confiance dans les services de gestion de condominiums partout en Ontario. Le traitement des plaintes fait partie intégrante de la protection des consommateurs. Le processus de traitement des plaintes de l'OORGC examine les cas et les circonstances où les titulaires de permis sont présumés avoir enfreint la LSGC, y compris le règlement relatif au code de déontologie. L'OORGC s'efforce d'offrir une procédure équitable et transparente en matière de traitement des plaintes.



L'OORGC traite les plaintes à l'encontre des gestionnaires de condominiums et des entreprises de services de gestion de condominiums conformément à la LSGC. L'OORGC n'a pas compétence quant aux décisions ou à la conduite de l'association condominiale, d'autres personnes ou entreprises (comme le conseil d'administration, les administrateurs, les gardiens de sécurité ou autres), à moins qu'ils ne fournissent des services de gestion de condominiums illégalement, sans permis, ou qu'ils n'enfreignent la LSGC.

En vertu de l'article 57 de la LSGC, lors du traitement des plaintes, le registrateur peut prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes, selon le cas :

- Agir comme médiateur ou tenter de résoudre la plainte;
- Avertir le titulaire de permis par écrit qu'à défaut de cesser l'activité ayant mené à la plainte, certaines mesures disciplinaires pourraient être prises à son endroit;
- Exiger du gestionnaire principal de condominiums du titulaire de permis qu'il suive des cours de formation supplémentaires (si le titulaire est une entreprise qui fournit des services de gestion de condominiums);
- Exiger du titulaire de permis qu'il suive des cours de formation supplémentaires (si le titulaire est gestionnaire de condominiums);
- Porter la question, en tout ou en partie, devant le comité de discipline;
- Approuver une demande de permis ou le renouvellement d'un permis assorti de conditions;
- Appliquer des conditions à un permis en tout temps;
- Prendre toute mesure de mise en application supplémentaire au besoin, en conformité avec la loi.

APERÇU DE LA PLANIFICATION organisationnelle

Une planification judicieuse des activités est cruciale pour permettre à l'OORGC de s'acquitter efficacement de son mandat de protection des consommateurs. Ce plan d'affaires présente les priorités de l'année en cours. Le rapport annuel mettra en évidence les activités et les réalisations de l'organisme pour l'année se terminant le 31 mars 2023. Les deux documents doivent être utilisés conjointement pour évaluer le rendement et les réalisations futurs de l'OORGC. Bien que le présent plan porte sur l'exercice 2023-2024, il s'appuie sur un horizon de planification de trois ans, correspondant au plan stratégique de l'OORGC.

En 2021, le conseil d'administration a entrepris un exercice de planification stratégique visant à orienter nos activités pour les trois prochaines années (2022-2025). Dans le cadre de cet exercice, le conseil a réaffirmé l'orientation générale, le mandat, la mission et la vision de l'OORGC, apportant également certains ajustements afin d'adapter le plan aux réalités d'un organisme en pleine croissance. Le plan stratégique de l'OORGC guide les activités de l'organisme vers l'amélioration de la protection des consommateurs par des activités de réglementation modernes et efficaces.

Mandat

Établir des normes et mettre en application l'octroi de permis obligatoires aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises de gestion de condominiums.

Mission

Renforcer la protection des consommateurs au moyen d'une réglementation et d'une formation modernes et efficaces dans le secteur de la gestion des condominiums.

Vision

Inspirer la confiance du public quant à la gestion et la protection efficaces des actifs des communautés condominiales.

Valeurs

Renforcer la confiance, en concrétisant la mission avec intégrité, transparence et responsabilité, toujours dans une optique d'équité.

Favoriser l'excellence du service, en maintenant un engagement ferme en matière de réactivité, de respect et d'obtention de résultats, et ce, dans toutes les interactions avec le public, la communauté réglementée et les partenaires.

Favoriser la diversité et l'inclusion en incorporant ces principes à tous les aspects de nos activités et des services que nous proposons.

Devenir une organisation axée sur l'apprentissage en mettant l'accent sur la formation et le partage de connaissances avec nos intervenants grâce à diverses méthodes de formation.

L'OORGC entend toujours améliorer et renforcer les liens entre la planification stratégique, la planification des activités et la production de rapports.

PERSPECTIVES

du secteur

Les gestionnaires de condominiums et les entreprises de services de gestion de condominiums offrent des services partout dans la province, plus particulièrement à Toronto et dans le centre de l'Ontario, où il y a plus de condominiums que dans le reste de la province.

Il existe aujourd'hui plus de 12 000 associations condominiales¹ dans la province et plus de 800 000 unités condominiales² appartenant à des résidents ou à des investisseurs. On estime qu'en Ontario, 1,5 million de personnes vivent dans un condominium et que 50 % des nouvelles résidences construites sont des condominiums. Bien que les condominiums résidentiels représentent la majorité de ces habitations, l'OORGC assure la surveillance de l'ensemble du secteur de la gestion des condominiums, ce qui inclut des services destinés à tous les types d'associations condominiales de propriété franche et à bail.

Au 1^{er} mars 2023, l'Ontario comptait 4 076 gestionnaires de condominiums agréés, soit une augmentation de 5 % par rapport à la même période en 2022, dont 2 500 titulaires d'un permis général, 9 titulaires d'un permis général transitoire et 1 567 titulaires d'un permis restreint. L'OORGC a reçu en moyenne 105 nouvelles demandes par mois au cours des huit premiers mois de l'année 2022-2023.

Le permis général transitoire a été éliminé en mai 2022. Toutefois, l'OORGC a offert des mesures d'adaptation à un certain nombre de titulaires de permis général transitoire en s'appuyant sur une analyse approfondie des demandes soumises.

On compte en Ontario 407 entreprises de gestion de condominiums agréées. 138 emploient un seul gestionnaire de condominiums, ce qui représente 3 % des gestionnaires de condominiums en province. Les trois plus grandes entreprises emploient chacune au moins 100 gestionnaires de condominiums et représentent 21 % des gestionnaires de condominiums en Ontario.

Permis actifs*

Nombre total de titulaires de permis :

Permis général

2 500

Permis général transitoire

9

Permis restreint

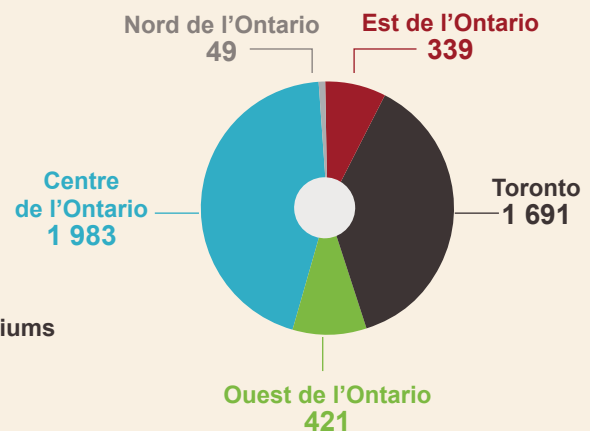
1 567

Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums

407

*Au 1^{er} mars 2023

Répartition régionale des permis délivrés



1 Données tirées du rapport annuel 2020-2021 de l'Office ontarien du secteur des condominiums

2 Données tirées du rapport annuel 2020-2021 de l'Office ontarien du secteur des condominiums (fait référence aux parties privatives avec droit de vote)

INTERVENANTS

Ministère ontarien des Services au public et aux entreprises (MSPE)

L'OORGC est une autorité administrative désignée en vertu de la LSGC. Il est responsable devant le ministre des Services au public et aux entreprises en vertu de l'accord administratif signé avec ce dernier.

Le public

En tant qu'organisme de réglementation, l'OORGC s'efforce d'améliorer la gestion des immeubles en copropriété de l'Ontario, notamment au moyen de l'octroi de permis, de la formation et du traitement des plaintes. L'OORGC s'engage auprès du public par le biais de divers canaux de communication, dont son site Web et différentes plateformes de médias sociaux. L'OORGC participe aux événements, conférences et webinaires du secteur et publie **L'OORGC ce trimestre**, un bulletin trimestriel sur abonnement ouvert au public.

En 2018, l'OORGC a mis sur pied un comité consultatif composé de membres bénévoles issus de la communauté condominiale de l'Ontario, notamment des propriétaires, des membres de conseils d'administration, des gestionnaires de condominiums et d'autres participants (par exemple, des avocats spécialisés en droit de la copropriété et des vérificateurs). Le comité formule de façon continue des commentaires à l'OORGC sur des questions importantes pour les consommateurs et les titulaires de permis, participe aux consultations et fournit une rétroaction sur les politiques et les initiatives proposées, dont le cadre et le programme de formation continue obligatoire.

Secteur de la gestion de condominiums, associations du secteur et établissements d'enseignement

L'OORGC collabore avec les intervenants de l'industrie pour veiller à ce que son travail réglementaire appuie une industrie concurrentielle. Il mène également des efforts de sensibilisation auprès des personnes concernées quant au système réglementaire.

L'OORGC entretient une relation active et engagée avec l'Association of Condominium Managers of Ontario (ACMO) et d'autres associations professionnelles comme l'Institut canadien des condominiums (ICC) et le Community Associations Institute (CAI). Il participe activement aux événements organisés par ces partenaires.

Étant donné que l'éducation constitue un volet important de notre mandat en tant qu'organisme de réglementation, l'OORGC travaille en partenariat avec le Collège Humber pour renforcer encore davantage le professionnalisme du secteur de la gestion de condominiums et préparer de manière adéquate les gestionnaires de condominiums au rôle essentiel qu'ils jouent dans le secteur.

Autres autorités administratives

Membre d'une communauté d'autorités administratives, l'OORGC diffuse les meilleures pratiques auprès de différentes organisations sur des questions de permis et de réglementation. En 2018, l'OORGC a conclu un protocole d'entente (PE) avec l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) afin de collaborer dans des domaines d'intérêt pour les deux organismes.

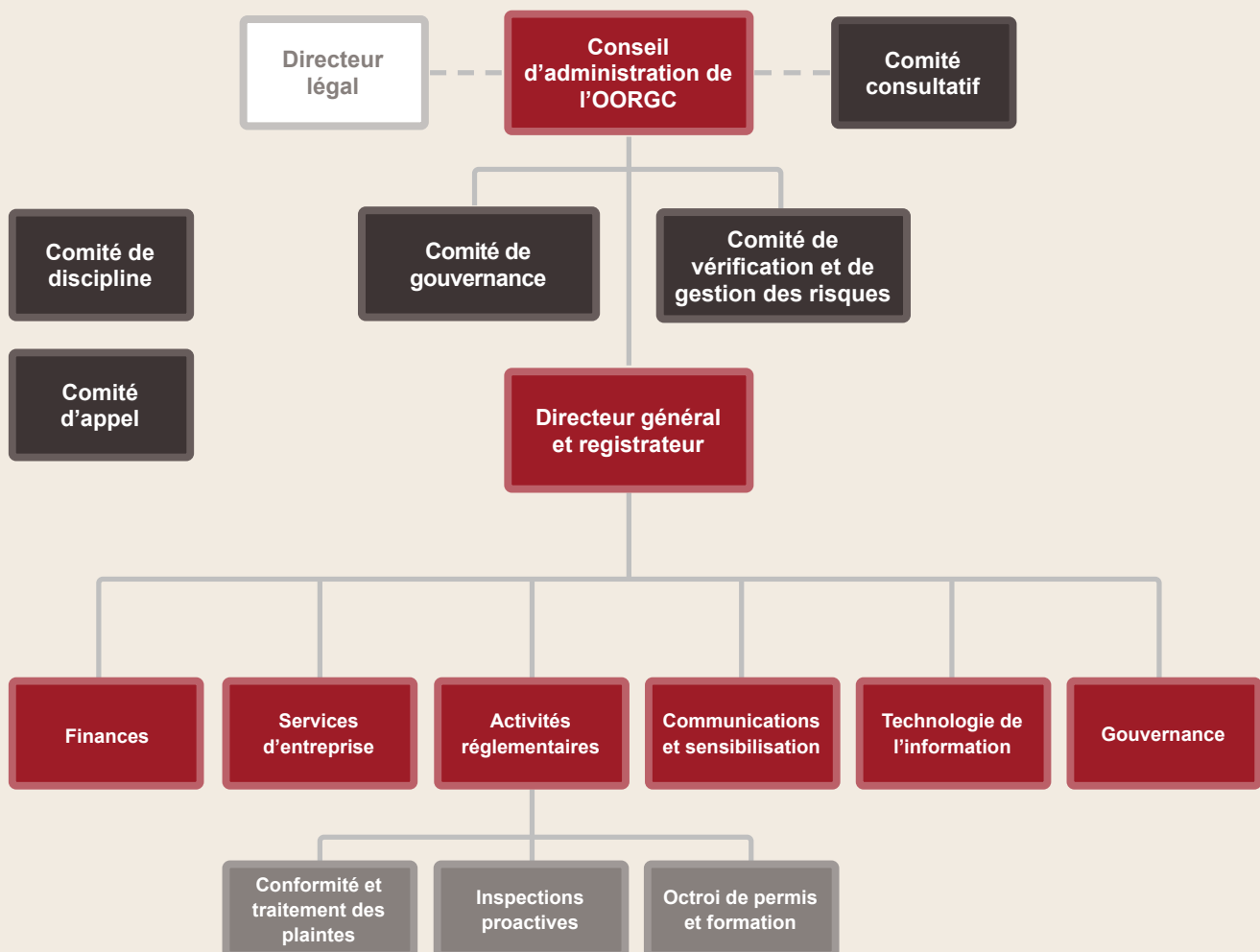
L'OORGC et l'OOSC ont également conclu un accord de partage de données afin d'améliorer l'exactitude des informations et de faciliter les activités de mise en application de l'OORGC.

STRUCTURE organisationnelle

Pour réaliser son mandat de protection des consommateurs, l'OORGC fonctionne avec une équipe allégée, engagée et diversifiée. Le directeur général et registrateur de l'OORGC, nommé par le conseil d'administration, dirige une équipe diversifiée de vingt employés répartis dans six services différents.

L'équipe de haute direction de l'OORGC veille à ce que les ressources nécessaires soient disponibles pour offrir une gamme complète de services, qui englobe maintenant la formation continue et un programme d'inspections proactives.

Le conseil d'administration indépendant de l'OORGC, composé de quatre membres élus et de trois membres nommés par le Ministère, a pour mandat de superviser et d'orienter les activités de l'organisme. Les membres du conseil d'administration possèdent une vaste gamme de compétences, qu'il s'agisse de la gestion d'immeubles en copropriété, de droit, de gouvernance d'autorités administratives, de planification stratégique, de communication, de gestion des risques, de service à la clientèle ou encore de politiques publiques.



ACTIVITÉS ET OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Le plan stratégique de l'OORGC établit des résultats et des mesures clairs pour que l'organisme puisse poursuivre son mandat de protection des consommateurs au cours des années à venir. Le plan décrit nos priorités opérationnelles, en mettant l'accent sur l'excellence réglementaire, l'engagement ciblé et l'efficacité organisationnelle, des thèmes qui guident nos activités quotidiennes.

Ce plan stratégique définit cinq priorités stratégiques primordiales :



1. Fonctionnement en tant qu'organisme de réglementation moderne



2. Accent mis sur l'excellence du service



3. Promotion de la mobilisation des intervenants stratégiques



4. Optimisation des ressources



5. Encouragement de l'excellence opérationnelle

Ce plan d'affaires définit les activités, les résultats et les mesures liés à la réalisation de ces priorités stratégiques.



OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 1

Fonctionnement en tant qu'organisme de réglementation moderne

La réglementation moderne exige de promouvoir la conformité par l'éducation, la formation et l'octroi de permis; de surveiller et d'évaluer en permanence la conformité par des approches proactives et réactives; et de répondre à la non-conformité par des mesures de mise en application.

Priorités pour 2023-2024

- Assurer la mise en œuvre du programme d'inspections proactives, conformément aux recommandations de la vérificatrice générale, à compter du 1^{er} avril 2023;
- Mettre en œuvre le programme de formation continue obligatoire pour les titulaires de permis général;
- Peaufiner et faire évoluer le programme de formation des titulaires de permis général, y compris les examens réglementaires, au fur et à mesure de l'augmentation en complexité du secteur condominial et de la profession; et
- Renforcer la capacité de l'OORGC à agir à titre d'organisme adoptant une philosophie « numérique d'abord », en améliorant les systèmes, les ressources et les processus informatiques tels que la protection des données et la cybersécurité.



OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 2

Accent mis sur l'excellence du service

Au cours des cinq dernières années, l'OORGC s'est fait connaître en tant qu'organisme souple et agile, qui sait répondre aux besoins. Nous nous efforcerons d'améliorer en permanence notre approche de la prestation de services selon les normes d'excellence les plus élevées qui soient.

Priorités pour 2023-2024

- Surveiller les niveaux de service et s'assurer de satisfaire aux normes établies en ce qui concerne le traitement des plaintes;
- Surveiller les niveaux de service et s'assurer de satisfaire aux normes établies en ce qui concerne le traitement des demandes de permis; et
- Mettre en place un portail d'autodéclaration pour la formation continue et établir une politique et des processus de vérification, y compris des sanctions en cas de déclaration frauduleuse.



OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 3

Promotion de la mobilisation des intervenants stratégiques

L'objectif principal sera d'accroître la sensibilisation au nouveau programme de formation de l'OORGC, à son mandat de protection des consommateurs et à ses autres activités réglementaires.

Priorités pour 2023-2024

- Évaluer la sensibilisation du public au travail de notre organisme, ainsi qu'à notre mandat, au moyen de sondages internes et externes menés auprès de nos intervenants;
- Fournir des ressources adaptées au public visé afin de toucher des communautés diverses et d'affirmer notre valeur en tant qu'organisme de réglementation chargé de la protection des consommateurs;
- Accroître l'engagement auprès des intervenants en participant à des événements externes; et
- Élaborer et fournir un accès aux ressources liées à des programmes précis sur le site Web de l'OORGC de façon continue, et utiliser des campagnes de médias sociaux, des bulletins électroniques et certaines autres initiatives tout au long de l'année pour sensibiliser nos titulaires de permis et les consommateurs, et accroître leur engagement.



OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 4

Optimisation des ressources

En tant que société sans but lucratif ayant pour source de revenus les droits de permis, l'OORGC doit s'assurer d'offrir une rentabilité optimale. L'OORGC s'engage à faire preuve de transparence et de responsabilité dans l'utilisation efficace des fonds dont elle dispose pour s'acquitter de ses responsabilités en tant qu'organisme de réglementation du secteur de la gestion des condominiums.

Priorités pour 2023-2024

- Garantir la viabilité financière par une utilisation responsable des ressources, y compris des fonds de réserve, afin de répondre aux besoins à long terme de l'organisme;
- Continuer à examiner et à affiner les contrôles internes, les politiques et les processus afin de garantir la conformité aux meilleures pratiques applicables aux organismes sans but lucratif; et
- Continuer à rendre compte des activités et des opérations dans les états financiers annuels, vérifiés par des experts externes.



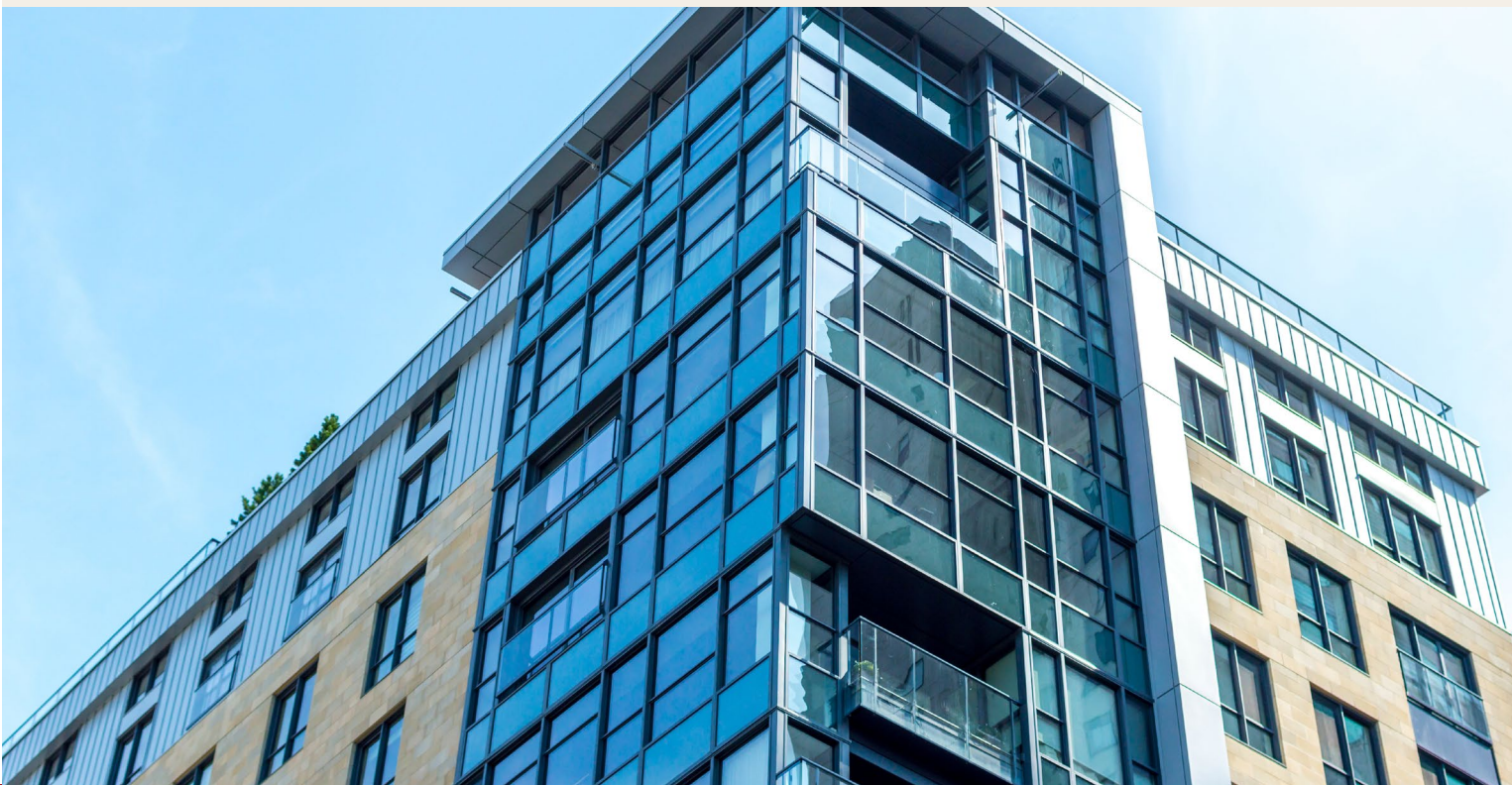
OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 5

Encouragement de l'excellence opérationnelle

L'OORGC s'engage à solidifier sa culture organisationnelle de haut rendement. Cela exige un effort constant pour garantir un personnel, un conseil d'administration et une direction compétents et diversifiés, qui ont à cœur le professionnalisme, l'innovation, l'éthique du travail et l'obtention de résultats.

Priorités pour 2023-2024

- Mettre en œuvre les recommandations de l'examen organisationnel réalisé en 2022, y compris une évaluation des emplois et un plan d'équité salariale;
- Maintenir la certification de « meilleur lieu de travail » afin de rehausser notre profil en tant qu'employeur et notre capacité à attirer les gens les plus compétents;
- Assurer une gouvernance efficace des services informatiques et mettre en œuvre les recommandations du projet d'évaluation de la confidentialité des données et de la cybersécurité;
- Assurer l'accès aux activités de perfectionnement professionnel pour le personnel, la direction et le conseil d'administration en encourageant et en facilitant activement la participation aux activités éducatives; et
- Soutenir le conseil d'administration de l'OORGC et ses comités pour assurer une surveillance efficace de l'organisme.



RÉSULTATS ET MESURES

de rendement

L'OORGC établit des priorités stratégiques, des objectifs et des mesures de rendement dans son plan d'affaires annuel. Les résultats par rapport aux cibles établies sont ensuite présentés dans le rapport annuel correspondant. Cela permet à l'OORGC d'assurer la transparence et la responsabilisation envers le public et ses intervenants.

Les mesures de rendement sont basées sur les priorités stratégiques de l'organisme et comprennent des mesures internes liées aux normes de prestation de services, à l'efficacité et à l'optimisation des ressources, ainsi qu'à la culture organisationnelle de l'OORGC. En outre, l'OORGC rend compte publiquement des principales mesures liées à son mandat réglementaire, au service à la clientèle et à la mobilisation des intervenants.

MESURE DE RENDEMENT	CIBLE
Mise en œuvre du plan prévoyant des inspections proactives chez certains gestionnaires de condominiums et entreprises de services de gestion de condominiums	Réalisation de 30 inspections proactives d'ici au 31 mars 2024
Mise en œuvre d'un programme de formation professionnelle continue pour les titulaires de permis général nouveaux et existants	Mise en œuvre réussie du programme d'ici au 1 ^{er} juillet 2023
Pourcentage de titulaires de permis se déclarant satisfaits des niveaux de service	80 %
Taux de satisfaction des consommateurs à l'égard du processus de traitement des plaintes de l'OORGC	80 %
Pourcentage de demandes complètes de permis traitées dans le respect des normes de service : <ul style="list-style-type: none"> ■ Permis restreint dans les 5 jours ouvrables ■ Permis général dans les 10 jours ouvrables ■ Permis de fournisseur de services de gestion dans les 30 jours ouvrables 	95 % 95 % 95 %
Pourcentage de plaintes évaluées dans le respect des normes de service publiées (60 jours ouvrables) : <ul style="list-style-type: none"> ■ Réponse initiale dans les 5 jours ouvrables 	80 % 95 %

RESSOURCES

organisationnelles

Ressources humaines

Au cours des cinq dernières années, l'OORGC a mené ses activités avec des ressources humaines souples et productives et a su maintenir un niveau élevé d'engagement chez ses employés, comme en fait foi sa certification de meilleur lieu de travail (Great Place to Work™) sur plusieurs années consécutives.

L'OORGC se donne pour objectif de renforcer progressivement ses équipes afin de garantir une prestation de services à un niveau élevé, même en période d'incertitude. Pour le prochain exercice, on mettra un accent particulier sur la promotion d'un environnement de communication et de soutien pour les équipes travaillant selon un système hybride, tout en veillant à ce que les services soient fournis dans le respect des normes publiées.

Ressources financières

En tant qu'organisme sans but lucratif financé principalement par les droits de permis qu'il prélève auprès de ses membres, l'OORGC s'engage à gérer avec prudence ses ressources financières afin d'offrir un maximum de rentabilité, de transparence et de responsabilité. Comme les années précédentes, l'OORGC continuera à surveiller ses facteurs de coûts, de façon à assurer une utilisation efficace de ses ressources financières. En outre, l'OORGC continuera d'adapter ses pratiques commerciales afin de demeurer souple et rentable, en veillant toujours à ce que les dépenses soient maintenues dans les limites du budget, en se concentrant sur les facteurs de coûts pour assurer l'utilisation rentable des ressources et en continuant d'utiliser la technologie dans une optique d'amélioration de l'efficacité.

On trouvera les perspectives financières pour la période 2023-2026 à l'[Appendix A](#).



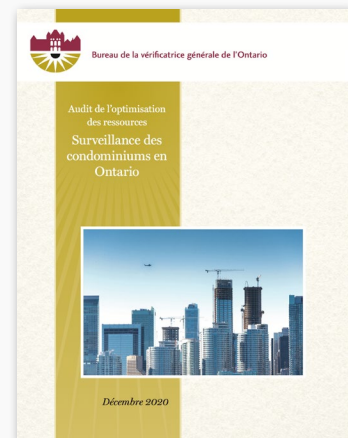
RECOMMANDATIONS

de la vérificatrice générale de l'Ontario

Mise en œuvre

Le Rapport annuel 2020, *Audit de l'optimisation des ressources : surveillance des condominiums en Ontario*, publié par la vérificatrice générale, renfermait quelques recommandations pour l'OORGC dans quatre domaines clés :

- Échanger des données avec l'Office ontarien du secteur des condominiums afin d'identifier de façon proactive les personnes ou les entreprises non autorisées qui fournissent des services de gestion de condominiums, afin d'assurer leur conformité aux exigences;
- Améliorer le processus de traitement et de règlement des plaintes de l'OORGC;
- Renforcer le programme d'inspection de l'OORGC en effectuant des inspections proactives, normalisées et basées sur les risques; et
- Établir des cibles et rendre compte publiquement des activités principales relevant du mandat législatif de l'OORGC.



L'OORGC a depuis pleinement mis en œuvre trois des quatre recommandations formulées.

On prévoit la mise en œuvre complète de la recommandation restante concernant les inspections proactives en 2023-2024. Un rapport de situation actualisé est disponible sur le [site Web de l'OORGC](#).



GESTION DES RISQUES

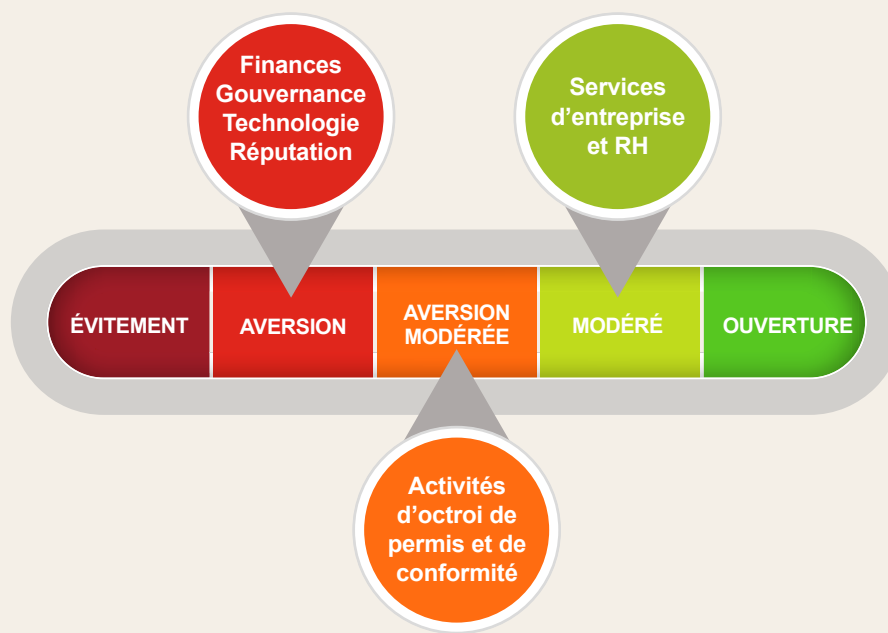
L'OORGC a mis en place un processus visant à repérer, évaluer et gérer les risques susceptibles d'affecter sa capacité à atteindre ses objectifs, y compris la protection de ses intervenants et du public et les services qui leur sont destinés. L'OORGC s'engage à s'assurer que tous les risques repérés seront contrôlés de manière proactive et maintenus à un niveau acceptable.

Le conseil a mis sur pied un comité de vérification et de gestion des risques afin d'assurer la supervision du programme de gestion des risques de l'OORGC et de formuler des recommandations au conseil en ce qui concerne les activités de gestion des risques. Le comité se réunit tous les trimestres pour examiner le registre des risques et étudier certaines autres questions susceptibles de menacer les activités de l'organisme et ses ressources financières.

En 2021, le conseil d'administration a établi un profil d'appétit pour le risque (Figure 1) définissant le niveau de risque considéré comme acceptable pour chacun des domaines d'activité de l'organisme. Le conseil considère le risque d'atteinte à la réputation comme un risque commercial stratégique élevé et, à ce titre, ne sera prêt à accepter que de faibles niveaux de risque, avec une préférence pour les options très sécuritaires ou prudentes lorsqu'il s'agit de traiter des questions qui pourraient avoir un impact sur la réputation de l'OORGC.

Profil d'appétit pour le risque

Figure 1



L'OORGC surveille et fait état tous les trimestres au comité de vérification et de gestion des risques des situations qui pourraient avoir un impact potentiel sur ses objectifs stratégiques. Les catégories de risques surveillés, et les stratégies d'atténuation les plus courantes sont les suivantes :

CATÉGORIE	OBJECTIF STRATÉGIQUE TOUCHÉ	STRATÉGIES D'ATTÉNUATION
<p>Risque financier résultant d'une éventuelle réduction des revenus ou d'un risque de fraude interne</p>	<p>Optimisation des ressources</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Maintien d'un excédent opérationnel ■ Création et maintien d'un fonds de réserve restreint ■ Rapports réguliers au conseil d'administration et au comité de vérification et de gestion des risques ■ Ségrégation des tâches au service des finances et assurance en place avec garantie contre la fraude
<p>Risque lié aux inspections, aux enquêtes et aux programmes d'éducation pour les activités d'octroi de permis et de conformité</p>	<p>Fonctionnement en tant qu'organisme de réglementation moderne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Affiner le cadre d'inspection basé sur les risques en fonction de la rétroaction du secteur ■ Mener un programme pilote d'inspections proactives ■ Consultations régulières avec un conseiller juridique sur toutes les questions de réglementation liées à la conformité ■ Rapport annuel du directeur des enquêtes et de la mise en application au conseil quant aux activités de conformité ■ Mettre à jour le programme de formation et s'assurer qu'un programme de formation continue est en place pour tous les titulaires de permis
<p>Risque lié aux services d'entreprise et aux RH en cas de perte éventuelle de capacités en matière de RH, et continuité des activités en cas d'urgence</p>	<p>Encouragement de l'excellence opérationnelle</p> <p>Accent mis sur l'excellence du service</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Planification proactive des effectifs, y compris la mise en œuvre d'une planification de la relève au niveau du personnel et de la direction ■ Politiques d'entreprise et de RH en place, avec un examen régulier ■ Mise en œuvre d'un plan de continuité des activités et suivi supplémentaire du rendement par rapport aux normes de service
<p>Risque de gouvernance lié à la composition du conseil d'administration</p>	<p>Fonctionnement en tant qu'organisme de réglementation moderne</p> <p>Accent mis sur l'excellence du service</p> <p>Optimisation des ressources</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Échelonnement du mandat des membres du conseil d'administration afin d'éviter un roulement complet du personnel et des répercussions négatives sur les membres ■ Collaboration étroite avec le MSPE pour assurer la continuité des administrateurs nommés par le ministre ■ Planification de la relève en place pour le président et les administrateurs

CATÉGORIE	OBJECTIF STRATÉGIQUE TOUCHÉ	STRATÉGIES D'ATTÉNUATION
<p>Risque technologique lié à la cybersécurité et à la protection des données</p>	<p>Fonctionnement en tant qu'organisme de réglementation moderne</p> <p>Accent mis sur l'excellence du service</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mise en place de licences Microsoft E5, assorties d'une sécurité et d'une protection de l'information avancées pour tous les utilisateurs ■ Procédure d'authentification à deux facteurs mise en œuvre sur toutes les plateformes ■ Accès sécurisé aux portails et aux plateformes en fonction des rôles ■ Assurance responsabilité civile cybernétique en place ■ Les données commerciales critiques sont sauvegardées en permanence par le fournisseur de services en nuage (avec conservation des sauvegardes jusqu'à 28 jours)
<p>Risque d'atteinte à la réputation et de communication avec les intervenants lié à la sensibilisation à l'OORGC en tant qu'organisme de réglementation de confiance.</p>	<p>Promotion de la mobilisation des intervenants stratégiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Collaboration étroite avec le MSPE et communications bilatérales régulières sur les questions émergentes ■ Engagement bilatéral régulier avec le secteur public et le secteur condominial par l'intermédiaire d'un comité consultatif établi ■ Surveillance étroite de la présence de l'OORGC dans les médias sociaux afin de garantir une réponse rapide aux questions émergentes ■ Communications régulières avec les intervenants par le biais du bulletin trimestriel, de résumés hebdomadaires des nouvelles du secteur et de la participation aux événements du secteur

ANNEXE

Perspectives financières pour 2023-2026

Les perspectives financières actuelles supposent une croissance annuelle de 6 % du nombre de titulaires de permis.

REVENUS :	2023–24	2024–25	2025–26
Droits de permis	3 622 486	3 839 835	4 070 225
Frais liés à la formation	72 000	76 320	80 899
Autres revenus	120 094	118 177	122 351
TOTAL DES REVENUS	3 814 580	4 034 332	4 273 475
DÉPENSES :			
Ressources humaines/conseil	2 552 403	2 740 928	2 929 453
Exploitation	1 040 175	1 071 402	1 122 020
Frais de surveillance, MSPE	198 002	198 002	198 002
TOTAL DES DÉPENSES	3 790 580	4 010 332	4 249 475
Fonds de réserve restreint	24 000	24 000	24 000
Excédent net/(déficit) pour la période	–	–	–



Respecter les normes. Établir la confiance. Bâtir l'assurance.



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

www.cmrao.ca | info@cmrao.ca

C.P. 48087, comptoir postal Davisville, Toronto (Ontario) M4S 3C6 | 1-866-888-5426

