



Office ontarien de réglementation  
de la gestion des condominiums

# Plan d'affaires 2024–2025



CONDOMINIUM MANAGEMENT LICENCE  
PERMIS DE GESTION DE CONDOMINIUMS

Designation / Désignation : OLCM Number: 0000001234-GL  
Numéro: 0000001234-GL

Name / Nom : Jane Cho

Class of Licence / Classe de permis : General Licence

Issue date / Date de délivrance : 2023-01-24

Expiry date / Date d'expiration : 2024-06-30

**CMRAO**  
Condominium Management Regulatory Authority of Ontario

# Plan d'affaires

## 2024–2025

### Table des matières

<b>Présentation de l'organisme . . . . .</b>	<b>3</b>
À propos de l'OORGC . . . . .	3
Services . . . . .	3
Services en français . . . . .	3
Engagement à fournir des services accessibles . . . . .	4
Processus de résolution des plaintes . . . . .	4
Perspectives du secteur . . . . .	5
Intervenants . . . . .	6
Structure organisationnelle . . . . .	7
<b>Aperçu de la planification organisationnelle . . . . .</b>	<b>8</b>
<b>Activités et objectifs stratégiques . . . . .</b>	<b>9</b>
Objectif stratégique n° 1 . . . . .	9
Objectif stratégique n° 2 . . . . .	10
Objectif stratégique n° 3 . . . . .	10
Objectif stratégique n° 4 . . . . .	11
Objectif stratégique n° 5 . . . . .	11
<b>Résultats et mesures de rendement. . . . .</b>	<b>12</b>
<b>Ressources organisationnelles . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>Gestion des risques . . . . .</b>	<b>14</b>
<b>Annexe A . . . . .</b>	<b>17</b>
Perspectives financières pour 2024–2027 . . . . .	17



# Présentation de l'organisme

## À propos de l'OORGC

L'OORGC a été établi dans le but de mettre en place une meilleure protection des propriétaires et résidents de condominiums en Ontario. S'appuyant sur une réglementation efficace, l'OORGC renforce la profession de la gestion des condominiums et participe à protéger les consommateurs du secteur ontarien des condominiums, un secteur à la fois complexe et en évolution constante.

En tant qu'organisme, l'OORGC est une société sans but lucratif qui tire principalement ses revenus des droits de permis versés par les gestionnaires de condominiums et les entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums. Régi par un conseil d'administration indépendant, il est 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 ainsi des services en ligne tels que les demandes de permis, les dépôts de plaintes et la formation.

## Services

L'OORGC s'est imposé comme un organisme de réglementation efficace qui favorise 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 fournisseurs 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 rencontre;
- **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 et la prestation de programmes de formation** pour les gestionnaires de condominiums;
- **En sensibilisant** les personnes concernées au système réglementaire.

## Service en français

L'OORGC rend ses services disponibles en français et publie des bulletins électroniques à l'intention des titulaires de permis et des intervenants, des mises à jour sur les médias sociaux et d'autres documents d'entreprise 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.

## Engagement à fournir des services accessibles

Le personnel de l'OORGC est formé au service à la clientèle accessible, y compris à la façon de répondre aux appels téléphoniques reçus par téléimprimeur, un service confidentiel qui facilite la communication pour les appelants qui sont sourds, devenus sourds, malentendants ou qui ont des troubles de la parole.

L'OORGC produit également des documents de communication en employant les meilleures pratiques en matière d'accessibilité, et son site Web est conforme aux règles pour l'accessibilité des contenus Web. En outre, l'OORGC rend compte annuellement de sa conformité en matière d'accessibilité, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

## 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 sur le 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 fournisseurs 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;
- Proposer de suspendre ou de révoquer un permis, ou d'y appliquer des conditions;
- Prendre toute mesure de mise en application supplémentaire au besoin, en conformité avec la LSGC.

## 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.

En Ontario, on compte désormais plus de 12 000 associations condominiales et plus de 900 000 unités condominiales. Dans la province, on estime que 1,7 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<sup>er</sup> mars 2024, l'Ontario comptait 4 439 gestionnaires de condominiums agréés, soit une augmentation de 8,9 % par rapport à la même période en 2023, dont 2 637 titulaires d'un permis général et 1 798 titulaires d'un permis restreint.

Il y a 399 entreprises de gestion de condominiums agréées en Ontario, dont 125 emploient un seul gestionnaire de condominiums, ce qui représente 2,8 % des gestionnaires de condominiums en Ontario.

### Permis actifs

Permis général

**2 637**

Permis général transitoire

**4**

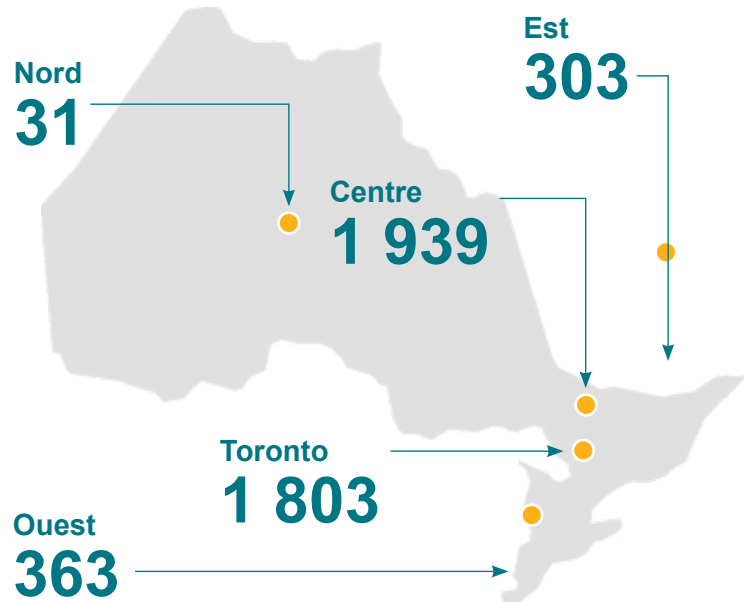
Permis restreint

**1 798**

Permis de fournisseur de gestion de condominiums

**399**

### Répartition régionale des permis



\*Au 1<sup>er</sup> mars 2024

## Intervenants

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

L'OORGC est une autorité administrative responsable devant le ministre des Services au public et aux entreprises en vertu d'un accord administratif.

### 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 ses 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 continue de formuler des commentaires à l'OORGC sur des questions importantes pour les consommateurs et les titulaires de permis, de participer aux consultations et de fournir une rétroaction sur les politiques et le matériel de formation proposés, comme le programme obligatoire de formation professionnelle continue (FPC) et le programme d'inspections proactives.

### 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), et participe activement aux événements organisés par ces organismes.

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

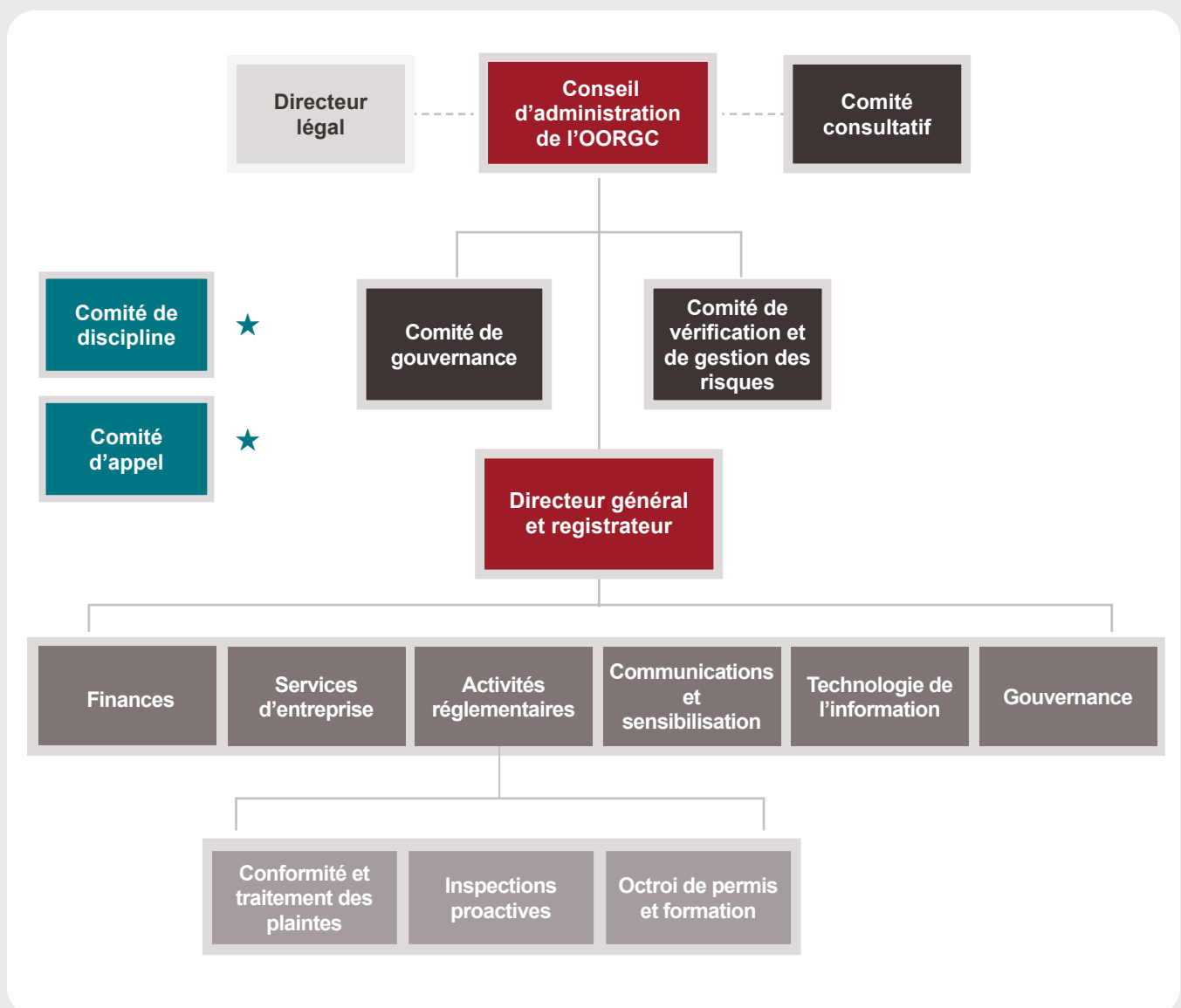
Membre d'une communauté d'autorités administratives, l'OORGC diffuse les meilleures pratiques auprès de différentes organisations sur des questions ayant trait à la réglementation ainsi qu'à des sujets touchant aux ressources humaines, à la technologie de l'information (TI) et aux communications. En 2018, l'OORGC a conclu un protocole d'entente (PE) avec l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) qui détaille les domaines de collaboration entre les deux organismes.

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

## Structure organisationnelle

Pour réaliser son mandat réglementaire et de protection des consommateurs, l'OORGC fonctionne avec une équipe allégée, engagée et diversifiée. Le directeur général et registrateur et l'équipe de haute direction de l'OORGC veillent 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 gouvernance d'autorités administratives, de planification stratégique, de communication, de gestion des risques et de politiques publiques.



★ Le comité de discipline et le comité d'appel sont des organismes d'arbitrage indépendants chargés de tenir audience et de déterminer, conformément aux procédures prescrites, si un titulaire de permis mis en cause a effectivement enfreint le code de déontologie. Les membres de ces comités sont nommés par le conseil d'administration.

# Présentation de la planification des activités

Une planification judicieuse des activités est cruciale pour permettre à l'OORGC de s'acquitter efficacement de son mandat réglementaire et de protection des consommateurs. Ce plan d'affaires expose les priorités pour l'année en cours, tandis que notre rapport annuel, lui, mettra en lumière les réalisations de notre organisme pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024. Les deux documents doivent être utilisés conjointement pour évaluer le rendement de l'OORGC. Bien que le présent plan porte sur l'exercice 2024–2025, il s'appuie sur un horizon de planification de trois ans.

En 2021, le conseil d'administration a entrepris un exercice de planification stratégique visant à orienter les activités de l'organisme 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 au plan afin de l'adapter aux réalités d'un organisme en pleine croissance au sein d'un environnement complexe. Le plan stratégique de l'OORGC nous guide vers la réalisation de notre objectif d'amélioration de la protection des consommateurs au moyen d'activités de réglementation modernes et efficaces.

## Mandat :

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums est l'organisme de réglementation chargé d'établir des normes et de 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 nos 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.



# 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 et l'engagement ciblé des intervenants. Les cibles et mesures de rendement de l'OORGC s'harmonisent aux priorités stratégiques et assurent l'efficacité organisationnelle.

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 qui favorisent 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 basées sur les risques; et de répondre à la non-conformité au moyen de mesures de mise en application appropriées et proportionnelles.

#### Priorités pour 2024–2025 :

- Élaborer et publier de nouveaux documents d'orientation destinés aux titulaires de permis qui établissent les meilleures pratiques et fournissent des outils et des ressources (par exemple, des listes de vérification et des schémas de processus) concernant les domaines clés de la gestion de condominiums.
- Mettre en œuvre des processus opérationnels et des améliorations du système de technologie de l'information (TI) en vue de garantir que seuls les titulaires de permis général ayant réussi et déclaré les activités de formation continue requises soient en mesure de renouveler leur permis.
- Poursuivre la réalisation d'inspections proactives basées sur les risques dans l'optique d'améliorer la conformité des fournisseurs de services de gestion de condominiums à l'égard des exigences législatives.

## Objectif stratégique n° 2

### Accent mis sur l'excellence du service

L'OORGC s'est imposé comme un organisme souple, agile et réactif. 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 2024–2025 :

- 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.
- Amélioration continue de la sécurité des systèmes de TI afin d'assurer la protection des renseignements reçus des consommateurs et des titulaires de permis.

## Objectif stratégique n° 3

### Promotion de la mobilisation des intervenants stratégiques

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

#### Priorités pour 2024–2025 :

- Évaluer la sensibilisation au travail et au mandat de notre organisme 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.
- Fournir des ressources relatives aux programmes et aux initiatives spécifiques à l'OORGC en vue de sensibiliser nos titulaires de permis et les consommateurs, et d'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 2024–2025 :

- Garantir la viabilité financière par une utilisation responsable des ressources, ainsi que surveiller et mettre à jour régulièrement les projections de dépenses et de revenus, y compris les fonds de réserve, afin de répondre aux besoins à long terme de l'organisme.
- Faciliter le travail des auditeurs indépendants dans le cadre de l'audit annuel.
- 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.

## Objectif stratégique n° 5

### Encouragement de l'excellence opérationnelle

L'OORGC s'est engagé à créer une culture qui soutient notre personnel et lui permet d'atteindre ses objectifs individuels ainsi que les objectifs stratégiques de l'organisme.

#### Priorités pour 2024–2025 :

- Élaboration du plan stratégique de 2025–2028.
- Accroître l'accès aux activités de perfectionnement professionnel destinées au personnel ainsi qu'aux membres de la direction et du conseil d'administration.
- Assurer l'efficacité continue de la gouvernance du conseil en soutenant ce dernier et ses comités.
- Étudier la possibilité de scinder la location conjointe d'infonuagique avec l'OOSC.

# 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
Poursuivre la réalisation d'inspections proactives des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums	Réalisation de 50 inspections proactives d'ici au 31 mars 2025
Pourcentage de titulaires de permis ayant fait l'objet de mesures réglementaires à la suite d'une plainte relevant de la compétence de l'OORGC	5 %
Pourcentage de titulaires de permis se déclarant satisfaits des niveaux de service	85 %
Pourcentage de demandes complètes de permis traitées dans le respect des normes de service :	
• Permis restreint <b>dans les 5 jours ouvrables</b>	95 %
• Permis général <b>dans les 10 jours ouvrables</b>	95 %
• Permis de fournisseur de services de gestion <b>dans les 30 jours ouvrables</b>	95 %
Pourcentage de plaintes évaluées dans le respect des normes de service publiées (60 jours ouvrables)	80 %
• Réponse initiale <b>dans les 5 jours ouvrables</b>	95 %



# Ressources organisationnelles

## Ressources humaines

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)**<sup>1</sup>, et ce, chaque année depuis 2019. 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. Au cours du prochain exercice financier, nous mettrons l'accent sur un accès accru à des occasions de perfectionnement professionnel pour nos employés.

## 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 la gestion prudente de ses ressources financières dans une optique d'optimisation des ressources, ainsi qu'à la transparence et à la 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. On trouvera les perspectives financières pour la période 2024–2027 à l'annexe A.



<sup>1</sup> La certification de meilleur lieu de travail (Great Place to Work) est une accréditation démontrant que l'OORGC est un employeur de choix.

# Gestion des risques

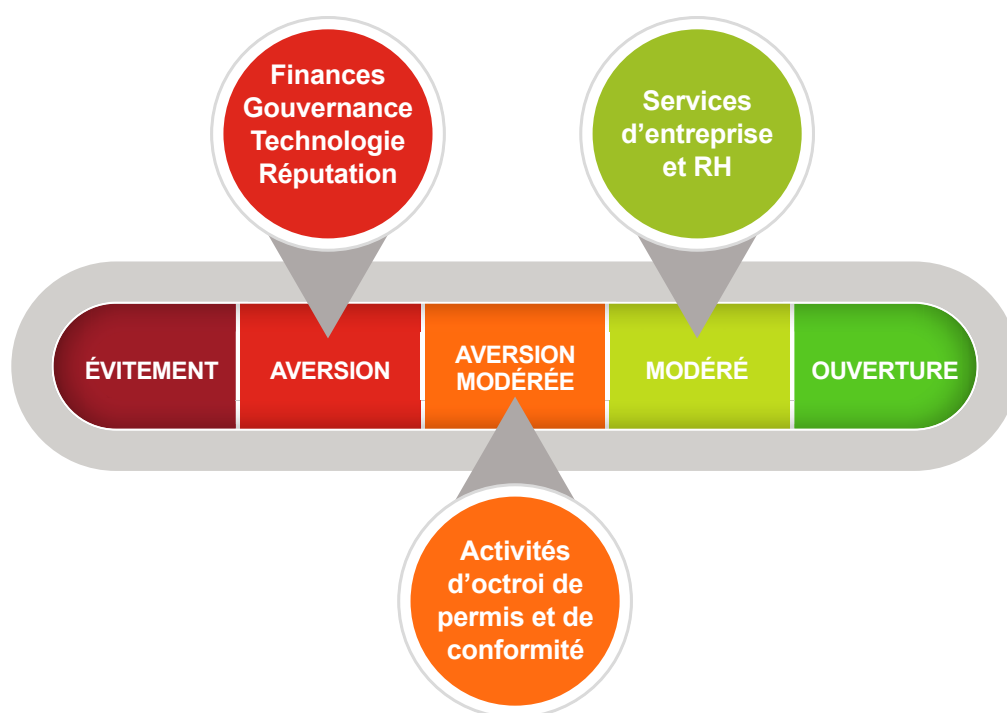
L'OORGC a mis en place un processus visant à repérer, évaluer et gérer les risques susceptibles d'affecter sa capacité à atteindre ses objectifs, y compris la protection de ses intervenants et du public et les services qui leur sont destinés. L'OORGC s'engage à s'assurer que tous les risques repérés 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. 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 (comme sa viabilité financière).

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
<b>Risque financier</b> résultant d'une éventuelle réduction des revenus ou d'un risque de fraude interne	<b>Optimisation des ressources</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création et maintien d'un <b>fonds d'exploitation excédentaire</b></li> <li>• Création et maintien d'un <b>fonds de réserve</b> restreint</li> <li>• Rapports réguliers au conseil d'administration et au comité de vérification et de gestion des risques</li> <li>• Ségrégation des tâches au service des finances et assurance en place avec garantie contre la fraude</li> </ul>
<b>Risque lié aux activités d'octroi de permis et de conformité</b> relatifs aux inspections, aux enquêtes et aux programmes d'éducation	<b>Fonctionnement en tant qu'organisme de réglementation moderne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des <b>inspections</b> régulières, basées sur les risques et proactives</li> <li>• <b>Consultations</b> régulières avec un conseiller juridique sur toutes les questions de réglementation liées à la mise en application</li> <li>• <b>Rapport annuel</b> du directeur des enquêtes et de la mise en application au conseil quant aux activités de mise en application</li> <li>• Programme de <b>formation</b>, y compris programme de formation continue en place pour tous les titulaires de permis</li> </ul>
<b>Risque pour les services d'entreprise et les RH</b> lié à la perte éventuelle de capacités en matière de RH, et continuité des activités en cas d'urgence	<b>Encouragement de l'excellence opérationnelle</b> <b>Accent mis sur l'excellence du service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planification de la relève</b> en place au niveau du personnel et de la direction</li> <li>• <b>Politiques d'entreprise et de RH</b> en place, avec un examen régulier</li> <li>• <b>Suivi régulier du rendement</b> par rapport aux normes de service</li> </ul>

Catégorie	Objectif stratégique touché	Stratégies d'atténuation
<p><b>Risque de gouvernance</b> 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"> <li>• <b>Échelonnement du mandat des membres du conseil d'administration</b> afin d'éviter un roulement complet du personnel et des répercussions négatives sur les membres</li> <li>• <b>Collaboration étroite avec le MSPE</b> pour assurer la continuité des administrateurs nommés par le ministre</li> <li>• <b>Planification de la relève</b> en place pour le président et les administrateurs</li> </ul>
<p><b>Risque technologique</b> 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"> <li>• Mise en place de licences Microsoft E5 pour tous les utilisateurs, assorties d'une <b>sécurité et d'une protection de l'information avancées</b></li> <li>• Procédure d'<b>authentification à deux facteurs</b> mise en œuvre sur toutes les plateformes</li> <li>• <b>Accès sécurisé</b> aux portails et aux plateformes en fonction des rôles</li> <li>• <b>Assurance responsabilité civile cybernétique</b> en place</li> <li>• <b>Données commerciales critiques sauvegardées en permanence</b> par le fournisseur de services en nuage</li> </ul>
<p><b>Risque d'atteinte à la réputation et de communication avec les intervenants</b> 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"> <li>• <b>Collaboration étroite avec le MSPE</b> et communications bilatérales régulières sur les questions émergentes</li> <li>• Engagement bilatéral régulier avec le secteur public et le secteur condominial par l'intermédiaire d'un <b>comité consultatif</b> établi</li> <li>• <b>Surveillance étroite de la présence de l'OORGC dans les médias sociaux</b> afin de garantir une réponse rapide aux questions émergentes</li> <li>• <b>Communications régulières avec les intervenants</b> par le biais du bulletin trimestriel, de résumés hebdomadaires des nouvelles du secteur et de la participation aux événements du secteur</li> </ul>



## ANNEXE A

### Perspectives financières pour 2024–2027

<b>Revenus :</b>	<b>2024–25</b>	<b>2025–26</b>	<b>2026–27</b>
Droits de permis	3 751 070	3 967 750	4 197 420
Frais liés à la formation	102 000	102 000	102 000
Autres revenus	176 150	156 580	137 010
<b>Total des revenus</b>	<b>4 029 220</b>	<b>4 226 330</b>	<b>4 436 430</b>
<b>Dépenses :</b>	<b>2024–25</b>	<b>2025–26</b>	<b>2026–27</b>
Ressources humaines/conseil	2 676 520	2 846 670	3 027 520
Exploitation	1 127 430	1 154 140	1 175 580
Frais de surveillance, MSGSC	204 260	204 260	204 260
<b>Total des dépenses</b>	<b>4 008 210</b>	<b>4 205 070</b>	<b>4 407 360</b>
<b>Fonds de réserve restreint</b>	<b>20 000</b>	<b>20 000</b>	<b>24 000</b>
<b>Excédent net pour la période</b>	<b>1 010</b>	<b>1 260</b>	<b>5 070</b>

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



Office ontarien de réglementation  
de la gestion des condominiums

[www.cmrao.ca](http://www.cmrao.ca) | [info@cmrao.ca](mailto:info@cmrao.ca)

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