



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

Rapport annuel

2023-24



Rapport annuel

2023-24

Table des matières

L'année en chiffres	2
Message du président du conseil	3
Message du directeur général et registrateur	4
Présentation de l'organisme	5
Perspectives du secteur	5
Contexte stratégique	6
Contexte opérationnel	7
Services en français	7
Services accessibles	7
Plaintes à l'encontre de l'OORGC	8
Audit de l'optimisation des ressources de la vérificatrice générale de l'Ontario : surveillance des immeubles en copropriété en Ontario	9
Gouvernance de la société	10
Conseil d'administration	11
Comités	13
Structure organisationnelle	16
Octroi de permis	17
Suivi de la croissance du secteur	19
Formation	20
Surveillance réglementaire	22
Traitement des plaintes	22
Mesures du registrateur	24
Conformité	25
Décisions du comité de discipline	25
Enquêtes et poursuites	26
Engagement des intervenants	27
Résultats du sondage sur la satisfaction	29
Mesures de rendement	32
Rapport financier	33

L'ANNÉE EN CHIFFRES



Titulaires de permis
actifs :

4 891 ↑



Plaintes reçues :

983 ↑



Abonnés sur les
médias sociaux :

4 050 ↑



Demandes de
renseignements
par courriel :

4 316 ↑



Appels téléphoniques
entrants reçus :

7 256 ↑

SERVICES EN FRANÇAIS

Appels
téléphoniques :

38 ↑

Demande de renseignements
par courriel :

0 ↓

Plaintes :

1 ↑



L'amélioration axée sur les objectifs pour renforcer un secteur en évolution

Les gestionnaires de condominiums jouent un rôle fondamental en soutenant des communautés florissantes et en assurant la bonne gestion de la vie en copropriété pour tous les résidents. Alors que la définition de « condominium » continue d'évoluer, nous constatons que de plus en plus de gens font des condominiums leur chez-soi, que ce soit à titre de propriétaires ou de locataires. Un secteur condominial en pleine expansion accroît la demande de gestionnaires agréés et compétents.

Alors que l'OORGC continue de définir son rôle au sein du secteur condominial de l'Ontario, nous avons établi des liens avec des entités semblables dans d'autres territoires de compétence canadiens afin de partager nos expériences avec elles et d'en tirer des enseignements. Ce degré de collaboration s'est avéré bénéfique, et les fruits que nous en avons tirés, autant auprès de ces entités que d'autres organismes d'application désignés investis au sein du secteur condominial de l'Ontario, ont participé à façonner et à concrétiser le travail que nous réalisons.

L'OORGC est un organisme efficace qui optimise ses ressources afin d'offrir de la valeur sans sacrifier à l'efficacité. Notre processus de délivrance de permis est reconnu pour son efficacité et sa rigueur, ce qui est indispensable au maintien de normes élevées au sein du secteur.

Nous poursuivons nos efforts de modernisation de la fonction réglementaire tout en recadrant cette entreprise afin de rester d'actualité au sein d'un paysage en constante évolution. L'ajout d'un programme d'inspection continu et d'un programme de formation continue garantit que nos titulaires de permis sont à la fois conformes et qu'ils acquièrent constamment de nouvelles compétences de façon à s'adapter aux rapides changements du secteur condominial. Ultimement, nos activités ont pour objectif de faire progresser la profession.

L'essor du secteur condominial s'inscrit à l'échelle nationale, et les contributions que l'OORGC réalise au profit de l'écosystème du programme de politique du logement en Ontario ne sont possibles que grâce à notre personnel dévoué et au travail significatif accompli avec les intervenants, y compris nos homologues provinciaux qui étayent l'ensemble de nos activités.

Au nom du conseil d'administration, j'ai le plaisir de vous communiquer le rapport annuel 2023-2024 de l'OORGC. Ce document témoigne du travail que l'organisme a réalisé cette année et du rôle que nous continuons de jouer pour renforcer la confiance à l'égard de la profession de gestionnaire de condominiums, ce qui est indispensable à la santé des communautés condominiales en plein essor de l'Ontario.

Aubrey LeBlanc

Président du conseil d'administration



La stabilité réglementaire à une ère de changement

Le paysage des immeubles en copropriété de l'Ontario poursuit son expansion, et l'offre de logements constitue une initiative clé à tous les échelons de gouvernement. En 2023-2024, période durant laquelle le nombre d'associations condominiales a augmenté de 2,75 %, le secteur a également enregistré une croissance de 4,6 % du nombre de gestionnaires (titulaires de permis général) en vue de soutenir l'émergence de ces nouvelles communautés. En outre, nous continuons de constater une croissance régulière du nombre de candidats au permis restreint, lesquels sont en général de nouveaux venus au sein de la profession de gestionnaire de condominiums. Cette croissance est nécessaire à la santé et à la viabilité de ce secteur.

Cette année, l'OORGC a incorporé à son programme de conformité des inspections proactives standardisées des entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums, se concentrant sur leur processus de tenue de dossiers, la supervision des titulaires de permis restreint et la vérification de détention des permis appropriés par leur personnel. L'information sur la façon dont les entreprises fournisseurs mènent leurs activités à différentes échelles et à l'égard des pratiques exemplaires actuellement en place sera utile à l'élaboration de lignes directrices de pratique dont tous les titulaires de permis pourront ultérieurement tirer profit.

Les états financiers vérifiés 2023-2024 faisant partie du présent rapport annuel rendent compte d'une gestion financière responsable et prudente, ainsi que d'une utilisation efficace des droits de permis. Les activités réalisées cette année témoignent de notre stabilité organisationnelle postpandémique à une époque où la culture en milieu de travail est en plein changement. Notre structure, nos processus et nos politiques continuent de faire progresser l'organisme et respectent notre vision, notre mission et nos valeurs bien établies.

Le conseil d'administration de l'OORGC a poursuivi son efficace supervision de l'organisme. Ses efforts ont guidé nos initiatives transformationnelles de court et long termes, lesquelles correspondent à une vision stratégique élargie. J'aimerais également remercier nos collègues du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement ainsi que d'autres intervenants du secteur pour leur soutien et leur collaboration continus, qui n'ont cessé de renforcer notre prestation de services et nous ont aidés à ne pas perdre de vue ce qui est important à l'heure actuelle et dans une perspective d'avenir.

Les gestionnaires de condominiums jouent un rôle de plus en plus important dans le soutien des communautés de partout à travers la province, et l'OORGC continuera d'appuyer le secteur afin d'assurer qu'ils soient prêts à faire face à ces changements.

Alors que la croissance du secteur condominial de l'Ontario se poursuit, l'OORGC est en position optimale pour s'adapter aux défis à venir.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ali Arlani', written in a cursive style.

Ali Arlani
Directeur général et registrateur

Présentation de l'organisme

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) est l'organisme de réglementation établi afin de mettre en place une meilleure protection des consommateurs au profit des propriétaires et résidents de 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 constante évolution.

L'OORGC administre la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC) et ses règlements en établissant des normes et en mettant en application l'octroi de permis obligatoires aux gestionnaires de condominiums et aux entreprises de gestion de condominiums.

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. 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 et de l'Approvisionnement (MSPEA).

Depuis son tout premier jour d'activité, l'OORGC agit à titre d'organisme adoptant une philosophie « numérique d'abord », offrant ses services en ligne aux consommateurs et aux titulaires de permis, y compris la possibilité de déposer des plaintes ou des demandes et des renouvellements de permis.

Le présent rapport annuel doit être lu en parallèle avec le plan d'affaires 2023-2024 et le plan stratégique 2022-2025 de l'OORGC, l'ensemble de ces documents présentant de fait une image complète des objectifs et des réalisations de l'organisme sur le plan du rendement.

Perspectives du secteur

Le secteur condominial de l'Ontario connaît une expansion continue. On compte désormais 13 040 associations condominiales et près de 892 470 unités condominiales¹ en Ontario, et cette croissance devrait se poursuivre. Le gouvernement de l'Ontario a fait du logement une priorité en déposant un **projet de loi** visant à accélérer le processus et en fixant l'objectif ambitieux d'ajouter 1,5 million de logements, dont nombre d'entre eux devraient être des immeubles à logements multiples. Cela aura pour effet d'accroître la demande de services de gestion de condominiums fournis par des professionnels agréés.

Au 31 mars 2024, l'Ontario comptait 4 490 gestionnaires de condominiums agréés, soit une augmentation de 8,1 % par rapport à la même période en 2023, dont 2 649 titulaires d'un permis général et 1 837 titulaires d'un permis restreint. On compte 401 entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums agréées en Ontario, dont la plupart emploient plusieurs gestionnaires de condominiums.



¹ Données fournies par l'Office ontarien du secteur des condominiums.

Contexte stratégique

Mandat, mission, vision et valeurs

Mandat

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

L'OORGC adhère aux valeurs suivantes pour guider les comportements et soutenir nos efforts en vue de réaliser nos objectifs stratégiques et opérationnels :

- 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.



Contexte opérationnel

Services

Depuis sa mise en place, l'OORGC s'est imposé comme un organisme de réglementation efficace pour favoriser une supervision 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 qualifiées et ayant suivi la formation appropriée détiennent un permis;
- En maintenant un registre public en ligne des gestionnaires de condominiums et des entreprises fournisseurs de services 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 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 en offrant des programmes de formation pour les gestionnaires de condominiums;
- En sensibilisant les personnes concernées au système réglementaire.

Services 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 dans les deux langues officielles, en plus de fournir 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.

Services accessibles

Le personnel de l'OORGC est formé pour 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 2.0, niveau AA.

Plaintes à l'encontre de l'OORGC

L'OORGC a établi une **politique officielle relative aux plaintes concernant l'OORGC**, disponible sur le site Web de l'OORGC, qui s'applique aux plaintes concernant les services de l'organisme et la conduite de son personnel, des membres du conseil d'administration ou des membres des comités de discipline ou d'appel. Les membres du public peuvent déposer leurs plaintes par écrit, en français ou en anglais. L'OORGC a pour objectif d'évaluer chaque demande et d'y répondre dans les 15 jours ouvrables.

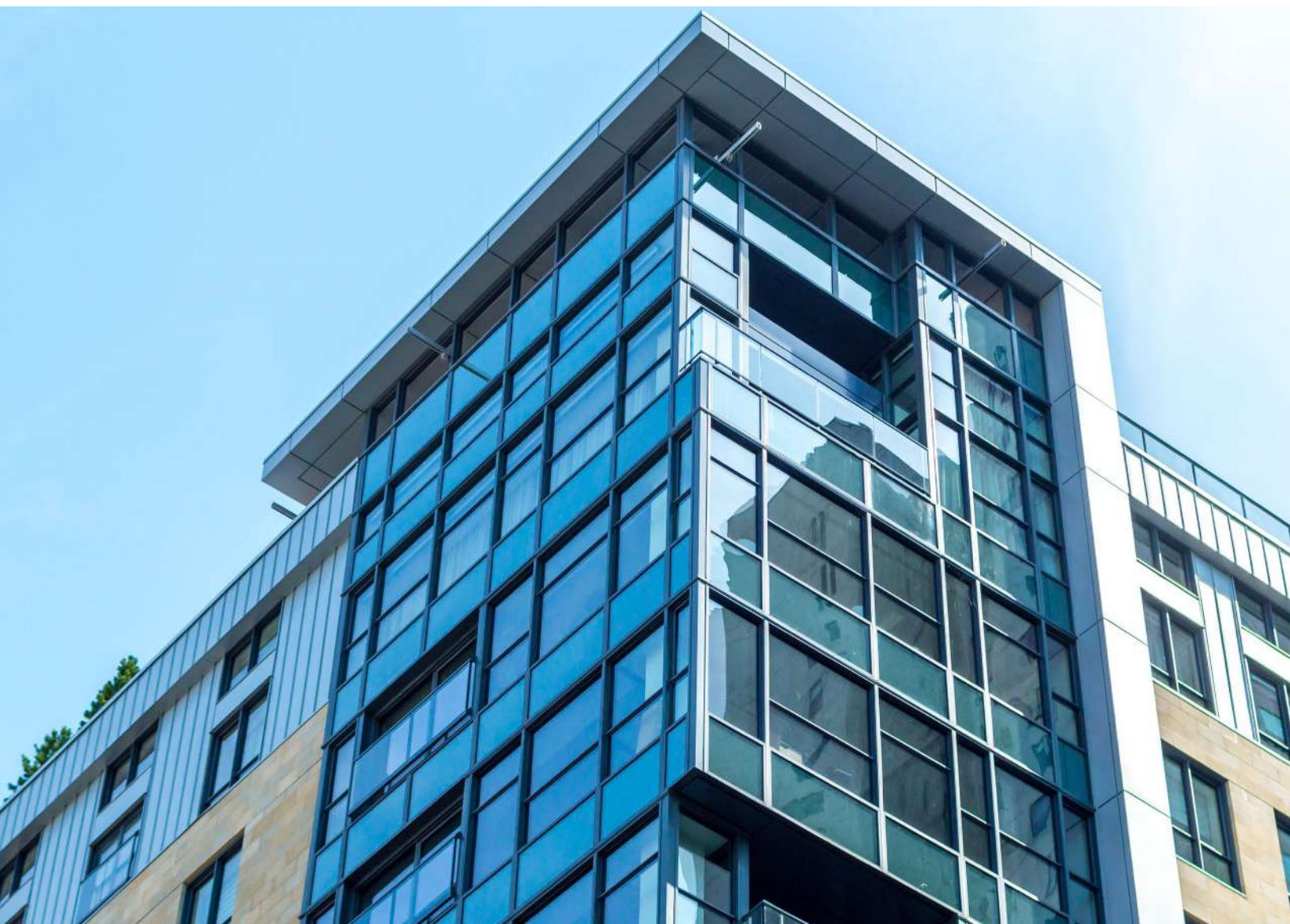
Au cours de l'exercice financier 2023-2024, six plaintes ont été déposées conformément à cette politique. La nature de ces plaintes était en lien avec la résolution de dossiers de plainte et les délais associés.



Audit de l'optimisation des ressources de la vérificatrice générale de l'Ontario : surveillance des immeubles en copropriété en Ontario

En décembre 2020, le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario (vérificatrice générale) a publié les résultats d'un audit d'un an des activités, des politiques et des procédures de l'OORGC se rapportant à l'octroi de permis et à la protection des consommateurs dans son rapport intitulé **Audit de l'optimisation des ressources de la vérificatrice générale de l'Ontario : surveillance des immeubles en copropriété en Ontario**, disponible sur le site Web du **Bureau de la vérificatrice générale**.

L'OORGC a depuis entièrement mis en œuvre toutes les recommandations formulées. Le **plan de mise en œuvre** décrivant les mesures prises est disponible sur le site Web de l'OORGC.



Gouvernance organisationnelle

L'OORGC est régi par un conseil d'administration indépendant composé de quatre administrateurs élus et de trois administrateurs nommés par le Ministère.

Le conseil d'administration est chargé de fournir une orientation stratégique et une supervision du rendement et des affaires de l'OORGC, ainsi que de veiller à ce que ce dernier remplisse ses obligations en vertu de :

- **Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs** (LACLSSC)
- **Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums** (LSGC)
- **Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif de l'Ontario** (LOSBL)
- **Règlement administratif de l'OORGC**
- **Accord administratif**

Qualifications des administrateurs

Les administrateurs actuels disposent d'une combinaison d'expériences et de compétences collectives dans des domaines qui comprennent la gestion de condominiums, le droit, la gouvernance d'entreprise, la planification stratégique, la supervision et la planification financières, les communications, la surveillance réglementaire, la gestion des risques, le service à la clientèle et la politique publique.

Lors de la sélection de nouveaux membres, l'OORGC accorde une attention particulière au repérage et à la résolution des lacunes en matière de compétences au sein du conseil d'administration, dans le but de garantir le maintien des compétences et de l'expérience ci-dessus au sein du conseil.

Élection et processus de nomination

Le comité de gouvernance est responsable d'évaluer et de recommander des candidats aux postes vacants d'administrateurs élus en fonction de critères de compétence établis. Le conseil recommande les candidats, et l'élection se déroule lors de l'assemblée annuelle des membres.

Le Secrétariat des nominations publiques facilite les vacances de postes d'administrateurs nommés. Le ministre peut nommer un nombre minoritaire d'administrateurs au conseil d'administration de l'OORGC.

Code de déontologie

Le conseil a adopté un code de déontologie qui est affiché sur le site Web de l'OORGC. Tous les administrateurs élus et nommés sont tenus d'accepter et de respecter ce **code de déontologie**.

Conseil d'administration



Aubrey LeBlanc, président | Élu

Élu pour 2023-2026

M. LeBlanc possède une vaste expérience de direction, ayant siégé à différents conseils pour des associations du secteur de la construction. Il est actuellement directeur national pour le Canada chez Cloudpermit, une entreprise de logiciels de développement communautaire. Il est l'ancien administrateur en chef de l'Ontario Building Officials Association et l'ancien président-directeur général et registrateur de Tarion. Il est également l'ancien président de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario et du comité parallèle canadien de l'ISO/COPOLCO du Conseil canadien des normes. M. LeBlanc a fait partie du groupe d'experts chargé de l'examen de la *Loi sur les condominiums* et a été membre du groupe de travail consultatif sur l'OORGC.



John Oakes, secrétaire | Élu

Élu pour 2022-2025

M. Oakes a agi en qualité de président-directeur général de Brookfield Condominium Services Ltd. (maintenant Crossbridge Condominium Services Ltd.) pendant plus de vingt ans, puis à titre de président de cette même entreprise pendant 7 ans, jusqu'à sa retraite en 2023. Au cours de sa carrière, il a siégé aux conseils d'administration de l'Association of Condominium Managers of Ontario (ACMO) et de l'Institut canadien des condominiums (ICC). En 2015, il a été invité à faire partie du groupe consultatif multilatéral qui a mené à la création de l'OORGC. M. Oakes agit également à titre de président de l'immeuble en copropriété où il réside, et de président du Muskokan Resort Club Inc., un centre de villégiature à propriété partagée aux abords du lac Joseph. Enfin, M. Oakes est membre du conseil d'administration de ParaSport Ontario, une organisation-cadre qui encourage les activités compétitives et récréatives auprès des personnes handicapées.



Gail Beggs, membre | Élu

Élu pour 2021-2024

M^{me} Beggs possède une vaste expérience aux échelons supérieurs du gouvernement, notamment en tant que sous-ministre de trois ministères de la fonction publique de l'Ontario. Elle a également dirigé une agence internationale gérant des questions liées aux Grands Lacs et a été à la tête d'une société d'État de l'Ontario, où elle a occupé les fonctions de présidente du conseil d'administration et, de façon distincte, de cheffe de la direction.

M^{me} Beggs a été membre du conseil d'administration de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario durant 10 ans, notamment en qualité de présidente suppléante et de vice-présidente du conseil, en plus d'assurer la présidence du Comité de régie et de responsabilité sociale et du Comité des personnes, de la culture et de la rémunération. Elle a également apporté sa contribution bénévole aux conseils d'administration de Forests Ontario et de DeafBlind Services Ontario. À l'heure actuelle, M^{me} Beggs siège bénévolement au Comité des finances et des biens immobiliers du conseil des gouverneurs de l'Université Trent. Elle a présidé le groupe consultatif multilatéral qui a mené à la création de l'OORGC.



Kerry Carmichael, membre | Nommée par le ministre

Nommée pour 2022-2025

La carrière de M^{me} Carmichael s'étend sur plus de trente ans, dans les secteurs de l'immobilier et de la vente automobile au détail. Tout récemment, elle a agi à titre de directrice générale de l'équipe des communications avec les détaillants chez BMW Canada. Elle y gérait les relations entre 42 détaillants BMW Canada et le fabricant. Entre 1996 et 2010, elle a été vice-présidente du développement organisationnel et de l'informatique chez City Buick Chevrolet Cadillac GMC. Au chapitre de l'engagement communautaire, M^{me} Carmichael a siégé pendant 20 ans aux conseils d'administration d'organismes sans but lucratif, notamment durant 10 ans en qualité de membre du conseil d'administration de la société Crossroads Christian Communication Inc., dont elle assure la présidence depuis les trois dernières années.



Elizabeth Gibbons, membre | Élu

Élu pour 2022-2025

Elizabeth Gibbons possède vingt années d'expérience en relations publiques (RP), en communications de la haute direction et en relation avec les médias et les intervenants. En tant que professeure à temps complet au Collège Algonquin à Ottawa, elle forme et prépare la prochaine génération de professionnels des RP. Elle a précédemment occupé le poste de directrice au sein de TELUS International, où elle était responsable des communications ayant trait aux efforts philanthropiques de l'entreprise, de la diversité, de l'inclusion et de l'équité, ainsi que de certains autres programmes ESG (environnement, société et gouvernance) pour plus de 73 000 membres de l'équipe en Amérique du Nord, en Amérique centrale, en Europe et en Asie. M^{me} Gibbons a auparavant occupé les postes de cheffe des médias et des affaires publiques pour le Haut-Commissariat britannique et de directrice des communications pour le ministre de l'Agriculture.



Paul Kyte, membre | Nommé par le ministre

Nommé pour 2022-31 décembre 2023

Accrédité auprès du Barreau de l'Ontario en tant que fournisseur de services juridiques (parajuriste), M. Kyte a fourni des services juridiques de 1996 jusqu'à la fin de sa pratique en 2022.

Par le passé, il a été procureur provincial pour l'Ordre des métiers de l'Ontario et procureur intérimaire pour le comté de Hastings. M. Kyte a été conseiller municipal pour la Ville de Quinte West (2003-2014). Durant cette période, il a siégé à plusieurs comités, notamment à titre de président. Il est actuellement administrateur de propriétés, assurant la gestion de multiples propriétés privées à vocation résidentielle, commerciale et promotionnelle un peu partout en Ontario. Il a également été nommé membre de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles.



Beth Pearson, membre | Nommée par le ministre

Nommée pour 2022-2025

M^{me} Pearson œuvre depuis plus de trente ans dans le secteur de l'assurance. Tout récemment, elle a été propriétaire et associée chez AP Insurance Brokers. Avant cela, M^{me} Pearson a agi en qualité d'associée chez Pearson Dunn Insurance Brokers. Elle a été présidente de Registered Insurance Brokers of Ontario, ainsi que de l'Insurance Brokers Association of Ontario. Au chapitre de l'engagement communautaire, M^{me} Pearson a apporté sa contribution au Rotary Club of Ancaster AM (secrétaire), au conseil d'Ancaster Heritage Days (secrétaire) et à la Marshall Memorial United Church (présidente du conseil d'administration).

Comités

Comités permanents du conseil

Comité de vérification et de gestion des risques

Le comité de vérification et de gestion des risques (VGR) de l'OORGC a été mis sur pied en 2019, conformément au paragraphe 4.9 du règlement administratif de l'OORGC.

Le comité VGR a pour mandat d'assister le conseil dans l'exécution de ses responsabilités de supervision en ce qui concerne les normes d'intégrité et de comportement de l'organisme, la présentation des résultats de l'audit annuel, la surveillance de la gestion des risques, l'intégrité des procédures financières et les pratiques et processus de contrôle de gestion. Il se concentre principalement sur le risque financier et le risque organisationnel.

Membres du comité :

John Oakes, membre (**président**)
Gail Beggs, membre
Kerry Carmichael, membre

Comité de gouvernance

Le comité de gouvernance de l'OORGC a été mis sur pied en 2019, conformément au paragraphe 4.10 du règlement administratif de l'OORGC.

Le comité de gouvernance joue un rôle consultatif auprès du conseil en l'aidant à s'acquitter de ses responsabilités en matière de gouvernance organisationnelle, notamment en formulant des recommandations quant aux meilleures pratiques à adopter. Le rôle du comité est de surveiller les politiques, les procédures et les règlements de l'OORGC afin de s'assurer que le conseil d'administration s'acquitte de ses responsabilités de manière efficace et éthique, avec la diligence requise, et que l'organisme adopte une approche appropriée de la gouvernance organisationnelle.

Ses responsabilités comprennent également l'élaboration d'un processus transparent et objectif de nomination des administrateurs pour les postes vacants au sein du conseil d'administration et la formulation de recommandations pour la reconduction du mandat des administrateurs en place.

Membres du comité :

Gail Beggs, membre (**présidente**)
Kerry Carmichael, membre
Beth Pearson, membre

Autres comités de l'OORGC

Comité consultatif

Le comité consultatif de l'OORGC a été mis sur pied conformément à l'alinéa 7.2 (4) de l'accord administratif, lequel exige du conseil d'administration qu'il mette en place un processus consultatif favorisant une formulation de commentaires directe au conseil quant à des questions d'importance pour les consommateurs et les titulaires de permis. Le comité consultatif se compose de 20 membres, dont 50 % sont des gestionnaires de condominiums agréés, et d'autres représentant la communauté condominiale élargie.

En 2023, l'OORGC a remplacé 20 % des membres afin de mettre en œuvre des mandats échelonnés et d'actualiser en permanence la composition du Comité. Le mandat des membres peut être reconduit tous les ans, à la discrétion du conseil d'administration, pour un maximum de cinq (5) ans. Ce processus respecte la composition actuelle du Comité, qui représente différents segments de la communauté condominiale.

Les membres du comité consultatif sont nommés par le conseil d'administration de l'OORGC.

Activités du comité consultatif

En avril 2023, le comité a fourni une rétroaction au sujet du programme d'inspections proactives, de l'énoncé du webinaire sur la gestion des situations d'urgence dans les immeubles en copropriété et de la nouvelle ressource documentaire sur l'OORGC.

En mai et août 2023, les groupes de travail du comité consultatif ont procédé à un examen et formulé des commentaires en vue de finaliser les guides portant sur le processus d'inspection et les listes de vérification relatifs aux inspections proactives en ce qui concerne la gestion des dossiers et la supervision des titulaires d'un permis restreint.

En septembre 2023 s'est tenue la troisième assemblée annuelle du comité consultatif et du conseil d'administration, qui a permis aux membres du comité de formuler des commentaires et au conseil d'obtenir une rétroaction.

Le comité consultatif a également formulé des commentaires à l'égard de l'élaboration de nouvelles ressources à l'intention des gestionnaires de condominiums portant sur les processus de gestion et de transfert de dossiers, les processus de gestion financière, la tenue de réunions et la gestion des entrepreneurs et du personnel. Ces ressources établiront les meilleures pratiques, fourniront aux titulaires de permis les outils et les ressources relatifs aux domaines clés de la gestion de condominiums et appuieront les initiatives d'inspection actuelles et futures.

Président du comité consultatif

Chris Jaglowitz

Membres du comité consultatif

Helen Ash

Juliet Atha

Marilyn Bird*

Anne Burgoon

Kathryn Cairns

David Crawford

Debbie Dale

Josee Deslongchamps

Christine Dingemans

Carla Guthrie

Tania Haluk

Ashlee Henry

Raj Malik

Craig McMillan

Cara Moroney

Jim O'Neill

Mohammad Pathan

Kristi Sargeant-Kerr

Michael Steele

Mark Steinman*

Kathleen Stephenson

* Participation terminée le 4 juin 2023.

Comités de discipline et d'appel

Les comités de discipline et d'appel de l'OORGC entendent les affaires soulevées et déterminent si un titulaire de permis mis en cause a enfreint le code de déontologie en vertu de l'article 58 de la LSGC.

Les membres de ces comités exercent leurs fonctions pendant deux ans et reçoivent une formation du conseiller juridique indépendant de l'OORGC sur le cadre statutaire, la compétence et les règles des comités.

Présidente du comité de discipline

Daniela Corapi

Président du comité d'appel

Bernard Cowan

Membres du comité de discipline et du comité d'appel

Nadia Freeman

Andrea Korth

Dan Fried

Daniel Mousavi

Frank Gallo

Bob St. George

Aviva Harari

Bradley Wells

Shane Haskell

Joanna Yu

Allyson Ingham



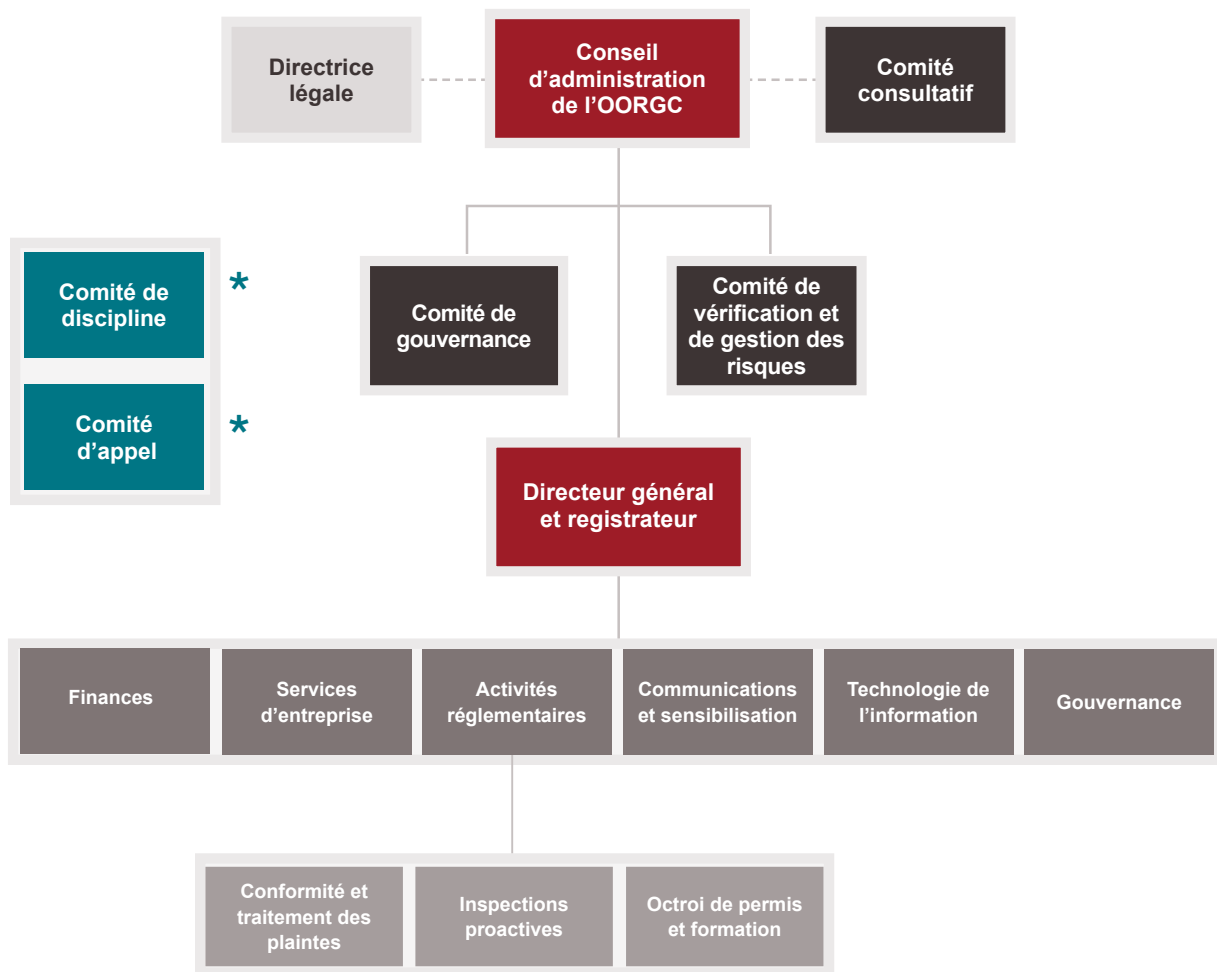
Structure organisationnelle

Pour réaliser son mandat de protection des consommateurs, l'OORGC fonctionne avec une équipe allégée, engagée et diversifiée, y compris des agents des permis et de la conformité, des spécialistes des technologies de l'information, ainsi que des membres du personnel administratif, des communications et de la formation.

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.

Cette année, l'OORGC s'est attaché à renforcer ses pratiques en matière de cybersécurité et de protection des données à la suite d'une évaluation de nos processus de sécurité des données et de la maturité organisationnelle à l'égard de la protection des données. Le rapport d'évaluation comportait des recommandations d'améliorer les pratiques de sécurité et de respecter les exigences juridiques relatives à la protection de la vie privée. Le rapport concluait que l'OORGC a jeté de solides bases en investissant dans des technologies de sécurité appropriées pour protéger ses actifs basés sur l'infonuagique et qu'il a fait preuve d'engagement à l'égard de la protection d'informations sensibles.

L'OORGC a mis en œuvre toutes les recommandations essentielles présentées dans le rapport et dispense une formation de sensibilisation à la cybersécurité à l'ensemble de son personnel.



* Les comités de discipline et d'appel sont des organismes d'arbitrage indépendants chargés d'entendre les affaires soulevées et de déterminer, en conformité avec les procédures prescrites, si un titulaire de permis mis en cause a enfreint le code de déontologie. Les membres de ces comités sont nommés par le conseil d'administration.

Octroi de permis

Toutes les personnes et entreprises qui fournissent des services de gestion de condominiums en Ontario doivent détenir un permis. L'OORGC délivre trois types de permis, chacun assorti d'exigences et de conditions particulières.



Permis général

- Avoir satisfait aux normes pour travailler comme gestionnaire de condominiums sans aucune restriction ni supervision.
- Avoir fourni des services de gestion de condominiums pendant au moins deux ans et avoir satisfait aux exigences en matière de formation.

Permis restreint

- Avoir généralement fourni des services de gestion de condominiums pendant moins de deux ans et travailler sous la supervision d'un titulaire de permis général.

Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums

- Peut être n'importe quelle entreprise (société par actions, société de personnes, entreprise individuelle) qui fournit des services de gestion de condominiums.

Permis actifs

(au 31 mars 2024)

Permis général

2 649

Permis général transitoire

4*

Permis restreint

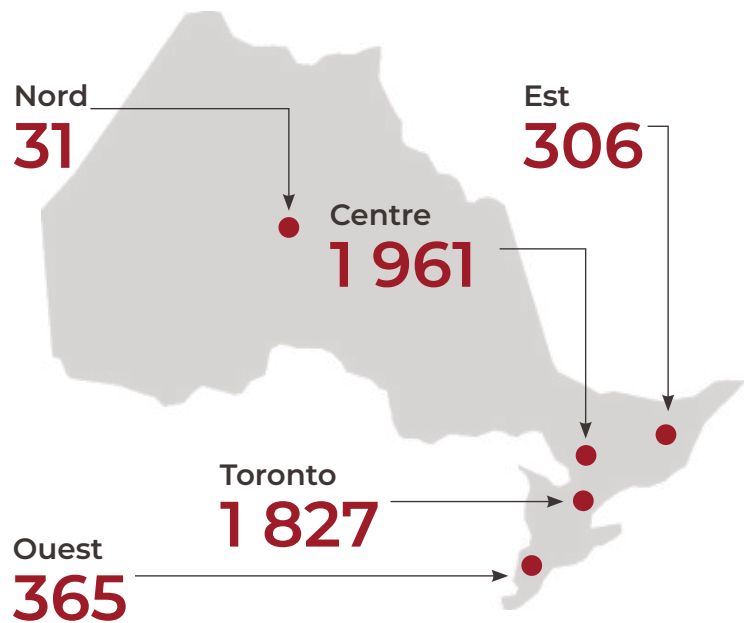
1 837

Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums

401

Répartition régionale des gestionnaires agréés

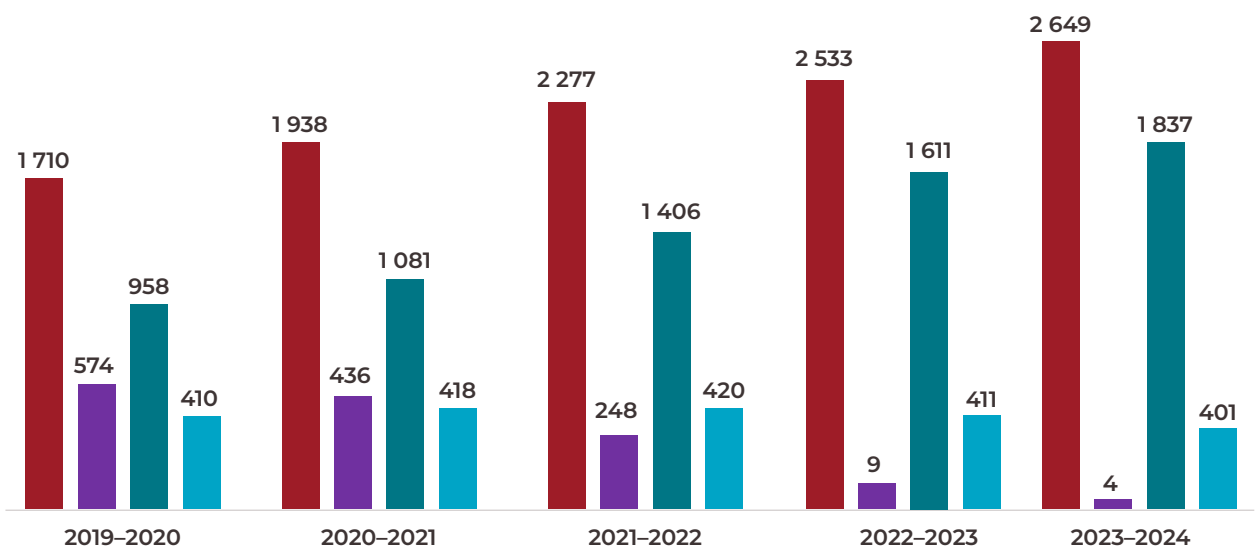
(au 31 mars 2024)



Titulaires de permis actifs : comparaison sur douze mois

(au 31 mars)

- Permis général
- Permis général transitoire*
- Permis restreint
- Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums

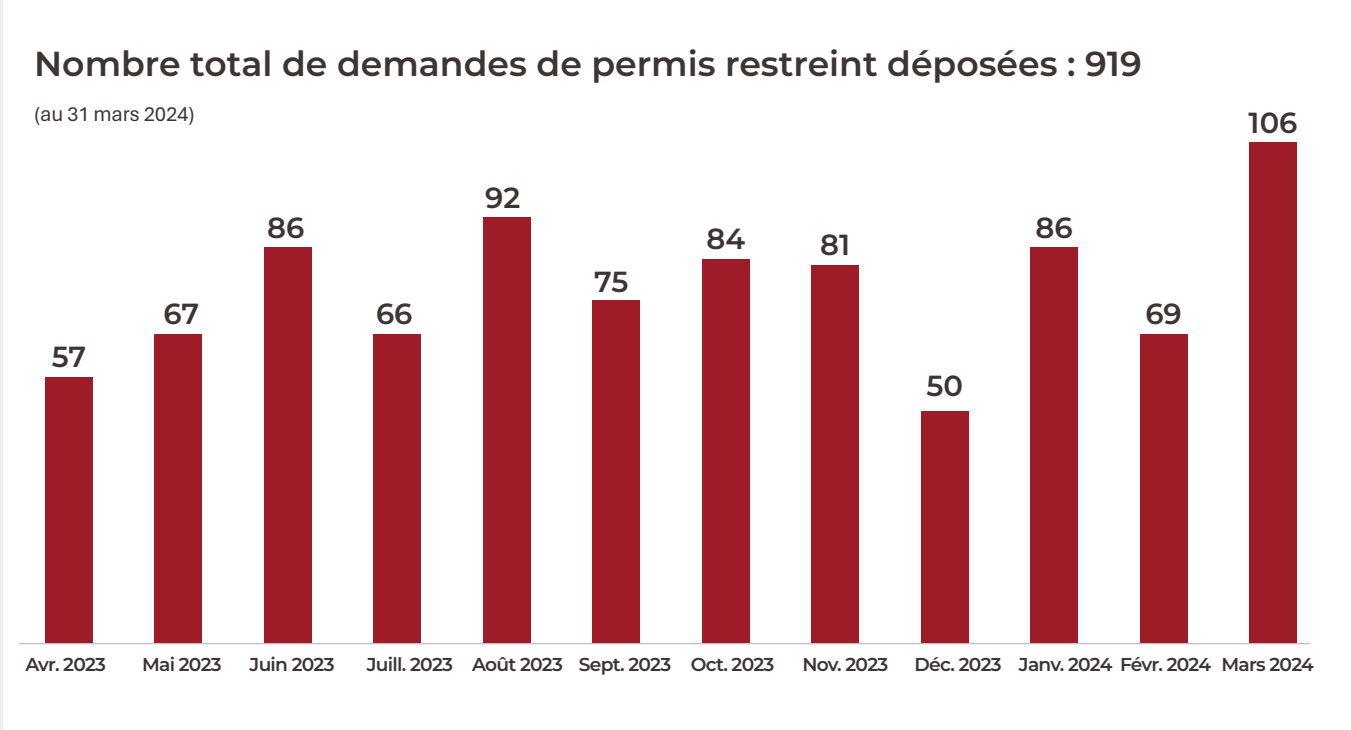


* Les permis généraux transitoires appartenait à une catégorie de permis limitée dans le temps pour les gestionnaires de condominiums. Initialement introduits en 2017, ils ont progressivement été éliminés à partir de 2022.

Suivi de la croissance du secteur

En tant qu'organisme de réglementation moderne, l'OORGC s'appuie sur des données pour éclairer ses décisions et surveiller les tendances. Au cours de l'année écoulée, le nombre de nouveaux candidats au permis a augmenté de façon constante. Cette année, l'OORGC a reçu 919 nouvelles demandes de permis restreint.

Par rapport au dernier exercice financier, le nombre total de titulaires de permis actifs a augmenté de 7,2 %, passant de 4 564 à 4 891.



Formation

Une réglementation efficace dans l'intérêt public consiste en partie à s'assurer que les titulaires de permis respectent une norme de formation bien définie.

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, l'OORGC a assuré la prestation de 28 séances du cours d'introduction **Excellence en gestion de condominiums**, une exigence obligatoire pour les candidats au permis restreint. Au 31 mars 2024, plus de 800 apprenants avaient terminé ce cours avec succès et réussi l'examen obligatoire les rendant admissibles au permis restreint.



Pour obtenir un permis général, les candidats doivent réussir la totalité des cinq cours qui composent le programme de formation de l'OORGC :



Cette année, plus de 1 200 inscriptions aux cours ci-dessus et plus de 800 examens obligatoires ont été enregistrés. Les étudiants qui suivent ces cours sont admissibles à présenter une demande d'aide financière en vertu du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.

Depuis le 1^{er} juillet 2023, le programme obligatoire de formation professionnelle continue (FPC) de l'OORGC constitue une exigence pour le renouvellement des permis généraux. Ce programme appuie le mandat de l'OORGC de renforcer la profession de gestionnaire de condominiums en veillant à ce que les gestionnaires de condominiums soient au fait des derniers développements en matière de technologies, de normes d'exploitation et d'exigences réglementaires. Les gestionnaires qui détiennent un permis général sont tenus de cumuler un total de 10 crédits de FPC par année d'octroi de permis dans les catégories suivantes :

- Communication et compétences interpersonnelles
- Bâtiments
- Opérations et informations sur les bâtiments
- Lois et déontologie
- Finances



Surveillance réglementaire :

traitement des plaintes, mesures du registrateur, conformité et décisions du comité de discipline

Les titulaires de permis de l'OORGC sont tenus de suivre un certain nombre de règles, lesquelles sont énoncées dans la LSGC et dans les règlements du code de déontologie. Le code de déontologie énonce les obligations éthiques des gestionnaires de condominiums et des entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums. Le code de déontologie établit des pratiques exemplaires à suivre, régit le comportement des gestionnaires de condominiums et favorise le professionnalisme, la fiabilité et la qualité du service.

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 et à ses règlements, y compris le règlement relatif au code de déontologie.

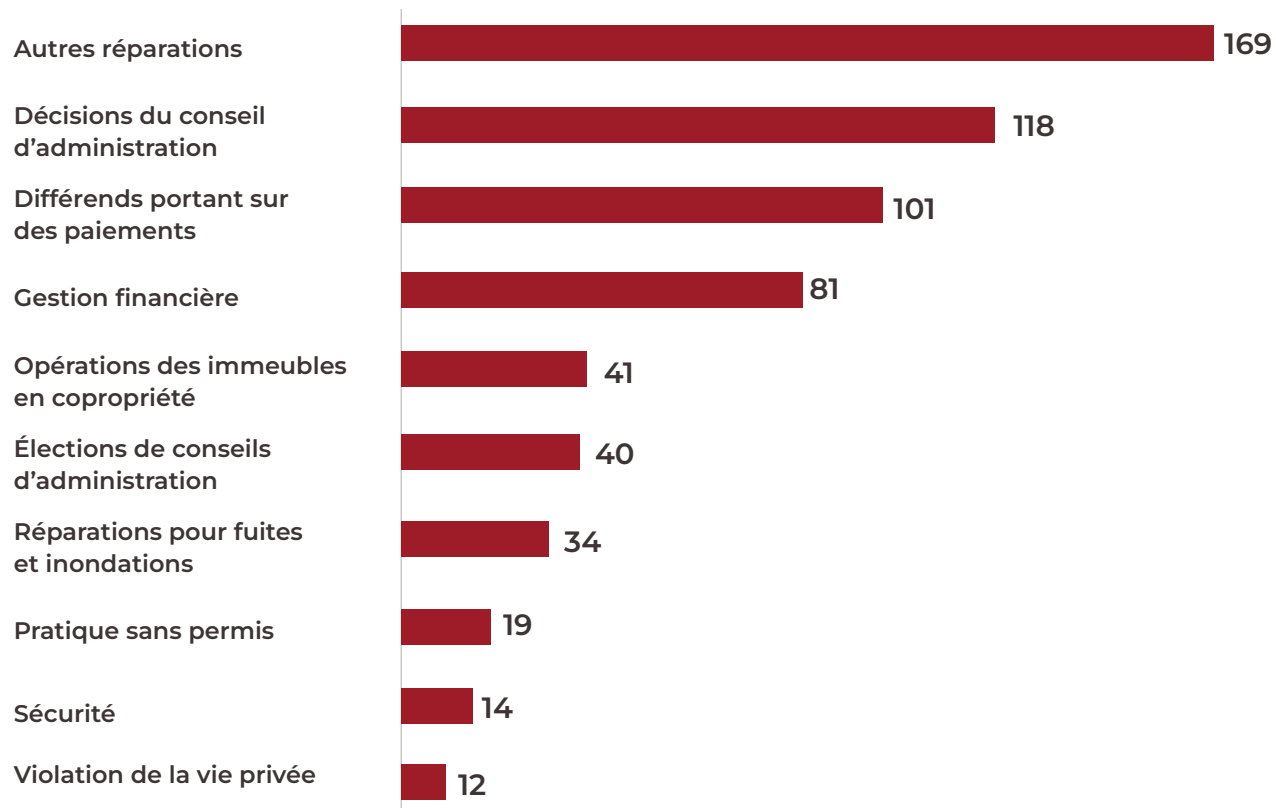
Régi par l'OORGC, le processus de traitement des plaintes est fondé sur des principes d'équité et de transparence, et consiste en trois étapes :



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.

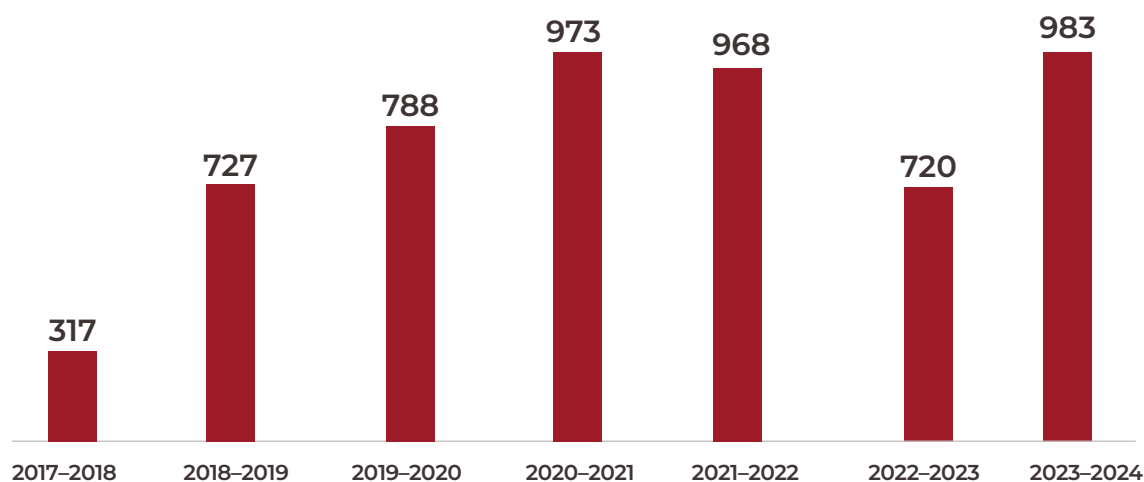
Le processus de traitement des plaintes de l'OORGC assure une évaluation impartiale des préoccupations formulées quant aux services de gestion de condominiums. L'OORGC accepte les plaintes par l'intermédiaire de son [portail de plaintes en ligne](#).

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, l'OORGC a reçu un total de 983 plaintes, soit une augmentation de 36,5 % par rapport à l'année précédente. Les dix premières catégories¹ de plaintes en lien avec les mesures de gestion de condominiums s'inscrivaient dans les domaines suivants :



¹ En outre, 354 plaintes, inscrites collectivement dans la catégorie des « Autres plaintes » et en lien avec des problèmes de communications, de réactivité, de conduite non professionnelle (comme de l'impolitesse), de stationnement, de bruit, d'animaux domestiques et de diverses nuisances, ont été suivies.

Plaintes déposées : comparaison sur douze mois



Mesures du registrateur

En vertu de l'article 57 de la LSGC, lors du traitement des plaintes, le registrateur peut prendre les 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;
- Suspendre ou révoquer un permis, refuser de renouveler un permis ou assortir un permis de conditions, sous réserve du droit du titulaire de permis à une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis (TAMP);
- Prendre toute mesure supplémentaire au besoin, en conformité avec la LSGC.

Mesures du
registrateur :

122

Mesures du
registrateur ayant
fait l'objet d'un appel
devant le TAMP :

1

Les titulaires de permis ont l'obligation de se conformer aux mesures imposées par le registrateur, le **Tribunal d'appel en matière de permis (TAMP)**, le groupe d'experts du comité de discipline ou le groupe d'experts du comité d'appel. À défaut de le faire, d'autres mesures, comme le refus de renouveler un permis et la suspension ou la révocation d'un permis, peuvent être imposées.

Coup d'œil sur les mesures prises par le registrateur

(au 31 mars 2023)



Propositions de révocation de permis :

3



Ordonnances de suspension immédiate :

3



Lettres d'avertissement du
registrateur émises :

24



Rappels émis aux titulaires de permis
concernant leurs obligations en vertu de
la LSGC :

92

Toutes les mesures prises par le registrateur sont publiées sur le site Web de l'OORGC, où elles sont liées aux titulaires de permis concernés dans le [registre public](#), en plus d'être énumérées à la [section Mesures liées aux permis](#).

Conformité

Des inspections sont effectuées pour assurer la conformité avec la loi, pour résoudre des plaintes ou pour vérifier qu'un titulaire de permis ou un candidat a droit à un permis.

L'OORGC mène actuellement des inspections liées aux plaintes reçues et à certaines problématiques précises, comme la fraude, la mauvaise gestion financière, la non-remise de dossiers, la pratique sans permis, l'offre de services non conformes au contrat du titulaire de permis et certains autres cas d'inconduite professionnelle.

Lors de l'exercice 2023-24, l'OORGC a mené neuf inspections lorsque des allégations ou des renseignements concernant des fautes graves ont été portés à l'attention du registrateur.

En outre, sur les conseils du comité consultatif, l'OORGC a élaboré et mis en œuvre un programme d'inspections proactives en vue d'étendre les activités de conformité de l'organisme.

Au cours du dernier exercice financier, l'OORGC a mené 34 inspections auprès d'entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums agréées de tailles variées de différentes régions de la province. Ces inspections proactives étaient axées sur deux domaines clés :

1. les pratiques de gestion des dossiers, y compris les processus de transfert;
2. la supervision des titulaires d'un permis restreint et la vérification de la détention des permis appropriés par le personnel.

Nombre d'inspections
(découlant de plaintes) :

9

Nombre
d'inspections
proactives :

34

Décisions du comité de discipline

Au cours du dernier exercice financier, soit en décembre 2023 et en février 2024, trois titulaires de permis ont été renvoyés devant le comité de discipline.

Les décisions rendues par un groupe d'experts du comité de discipline peuvent faire l'objet d'un appel devant le comité d'appel. À ce jour, aucune des décisions du comité de discipline n'a fait l'objet d'un appel.

Cas portés devant le
comité de discipline :

3

Décisions
disciplinaires :

1

Toutes les [décisions rendues par le comité de discipline](#) sont publiées sur le site Web de l'OORGC.

Enquêtes et poursuites

Les enquêtes placées sous la responsabilité de la directrice légale de l'OORGC sont réalisées lorsqu'il existe des informations indiquant qu'une personne ou une entreprise pourrait avoir commis une infraction au titre de la LSGC. Cette année, l'OORGC a ouvert deux enquêtes en lien avec des allégations de pratique sans permis.

Ces enquêtes sont assujetties à des exigences juridiques et se différencient de l'acception courante du terme « investiguer », qui renvoie au processus de collecte de renseignements au moyen de méthodes moins officielles.

Coup d'œil sur les mesures prises par la directrice légale

(au 31 mars 2024)



Nombre d'enquêtes :

2



Personnes et entreprises
accusées d'infractions provinciales :

4*



Personnes et entreprises condamnées
pour infractions provinciales :

1

* Les accusations comprennent la prestation de services de gestion de condominiums sans permis et l'incitation aux infractions à la LSGC.



Engagement des intervenants

Les intervenants de l'OORGC sont des personnes ou des groupes qui sont touchés ou intéressés par les activités de l'organisme ou qui y participent, plus précisément les gestionnaires de condominiums, les entreprises de gestion de condominiums, les conseils d'administration et les propriétaires ou résidents de condominiums. Cette année, l'OORGC a interagi avec ses intervenants au moyen de divers canaux, y compris des plateformes de médias sociaux [LinkedIn, Facebook, X (auparavant appelé Twitter) et Instagram], son site Web, des billets de blogue, des webinaires en direct et des bulletins électroniques. Cette année, 29 bulletins électroniques ont été envoyés aux intervenants.

Au cours du dernier exercice financier, l'OORGC s'est prévalu d'occasions de participer à des événements à titre d'exposant, y compris dans le cadre de la Condo Conference 2023, organisée par l'Association of Condominium Managers of Ontario (ACMO) et l'Institut canadien des condominiums (ICC), ainsi que dans le cadre de la Condo Living Expo et du REMI Show. Afin de promouvoir la viabilité de la carrière de gestionnaire de condominiums, l'OORGC a également participé en tant qu'exposant au Toronto Career Fair (salon de l'emploi de Toronto).

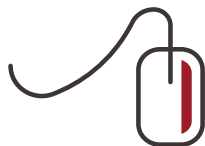


Mesure des effets de notre sensibilisation



541 258▲

Visites sur
le site Web
de l'OORGC



94 994▲

Visiteurs uniques
sur le site Web
de l'OORGC



36▲

Vidéos
produites



5 470▼

Visionnements



3 073▲

Interactions sur les
médias sociaux



11 339▼

Téléchargements
PDF



11▲

Billets de
blogue publiés



9 343▼

Consultations
du blogue

En vue d'offrir des occasions d'apprentissage abordables admissibles aux crédits de FPC, l'OORGC a tenu deux webinaires gratuits présentant des experts en la matière qui ont accueilli un total de plus de 1 100 participants.

Today's Webinar...

- condominium manager's role and responsibilities as they relate to adhering to relevant legislation, maintaining records, and being prepared with a fire safety plan
- best practices and gain insight from case studies

CMRAO

Résultats du sondage sur la satisfaction

Comme décrit au paragraphe 8(6) de l'accord administratif, l'OORGC est tenu de mener un sondage sur la satisfaction auprès de l'ensemble ou d'un échantillon de ses clients, intervenants et titulaires de permis au moins une fois tous les deux ans. Bien qu'il soit obligatoire de sonder le secteur de la gestion des condominiums, il s'agit également d'une bonne pratique qui aide l'OORGC à déterminer les niveaux de satisfaction quant à ses services, ainsi que d'un aspect important du rôle de l'OORGC en tant qu'organisme de réglementation moderne. En comprenant mieux les expériences vécues par nos intervenants clés, nous sommes en mesure de peaufiner et améliorer nos services, ainsi que d'appuyer notre prise de décisions. Un tel exercice encourage également l'établissement de liens et les interactions, tout en nous permettant d'évaluer les perceptions quant à la capacité de l'OORGC à s'acquitter de son mandat.

Au cours du dernier exercice financier, soit entre le 2 février et le 15 mars 2024, l'OORGC a réalisé deux sondages. Le sondage rempli par les gestionnaires de condominiums agréés (sondage auprès des titulaires de permis) a été distribué par courriel aux titulaires de permis de l'OORGC. Le deuxième sondage, destiné aux intervenants (sondage auprès des intervenants), a été rempli par des propriétaires et résidents de condominiums, des administrateurs de condominiums et des avocats spécialisés en droit de la copropriété, et a été distribué par l'entremise des sections régionales de l'ICC, par courriel aux abonnés du bulletin *L'OORGC ce trimestre* et par des entreprises fournisseurs invitées à partager le lien vers le sondage avec leurs associations clientes.

Principales constatations :

Sondage auprès des titulaires de permis

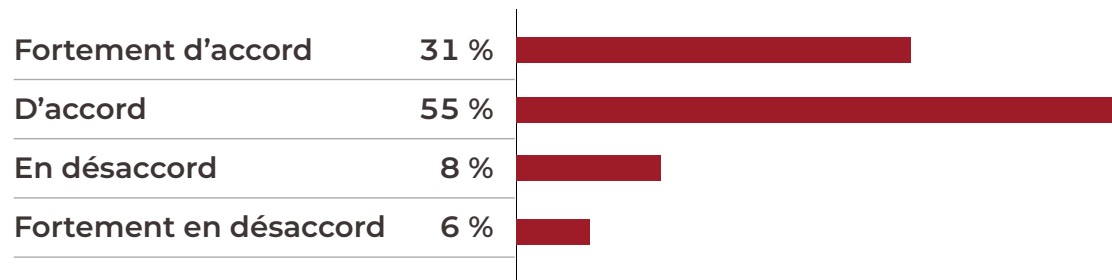
Les résultats du sondage ont indiqué que les titulaires de permis estiment que le service qu'ils ont reçu était courtois et qu'ils sont hautement satisfaits du niveau de service obtenu par le biais de demandes de renseignements par téléphone ou par courriel. Les résultats ont également montré que les répondants estiment que les renseignements qu'ils ont reçus de l'OORGC étaient exacts et fiables.

De manière générale, les répondants ont utilisé le site Web de l'organisme pour accéder à des renseignements et des ressources, et ils ont fait confiance aux renseignements qu'ils ont obtenus de l'OORGC.

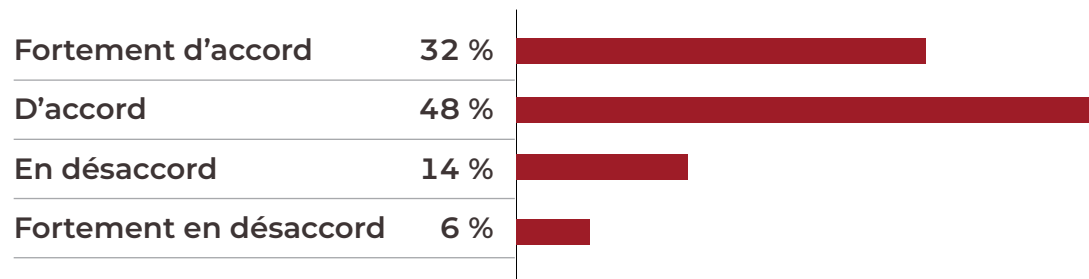
Services

Les répondants au sondage ont fait part de leur satisfaction globale à l'égard des outils, des ressources et des mises à jour, y compris les informations concernant les processus d'octroi de permis, ainsi qu'à l'égard du service à la clientèle offert par l'OORGC. De manière générale, les résultats ont montré que les répondants estiment que l'OORGC fait la promotion des normes professionnelles, d'une conduite éthique et de pratiques exemplaires et que l'organisme s'acquitte efficacement de son mandat.

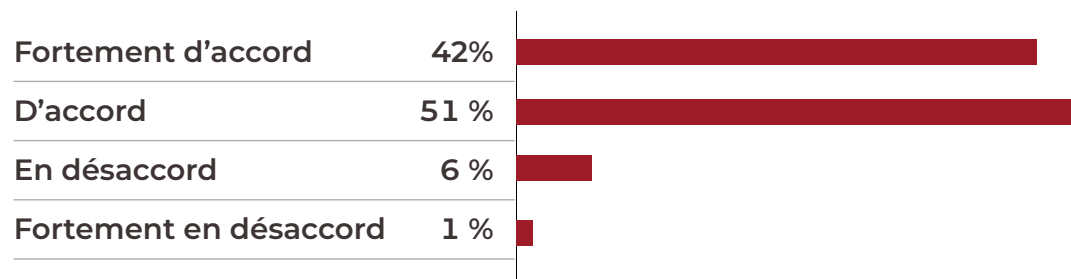
« Je suis satisfait(e) du niveau de service auquel j'ai eu droit lors de demandes de renseignements par téléphone ou par courriel. »



« Je crois que l'OORGC s'acquitte efficacement de son mandat. »



« Je fais confiance aux informations que je reçois de la part de l'OORGC. »



Principales constatations :

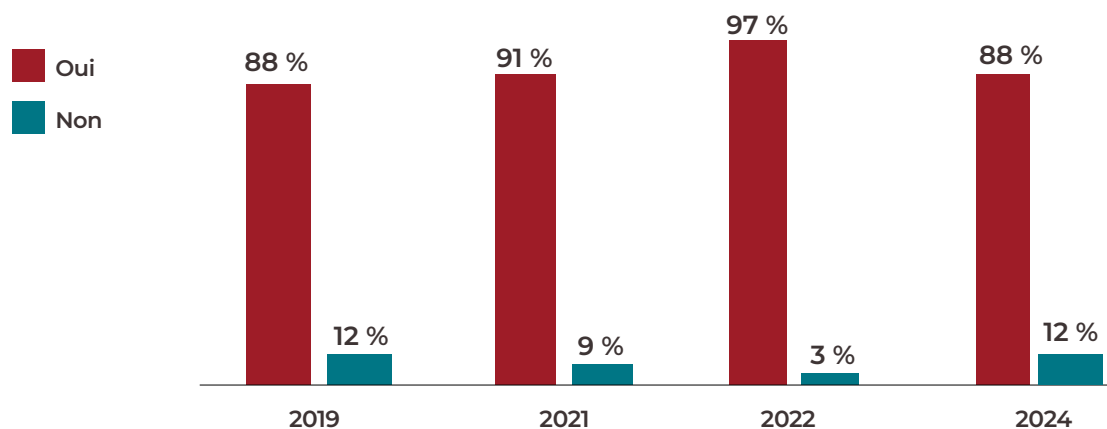
Sondage auprès des intervenants

De manière générale, les intervenants ont indiqué disposer d'une solide connaissance générale de l'OORGC (88 %), savoir que les gestionnaires de condominiums doivent détenir un permis pour fournir des services de gestion de condominiums en Ontario (87 %) et comprendre que les plaintes à l'encontre d'un titulaire de permis peuvent être déposées auprès de l'OORGC (85 %).

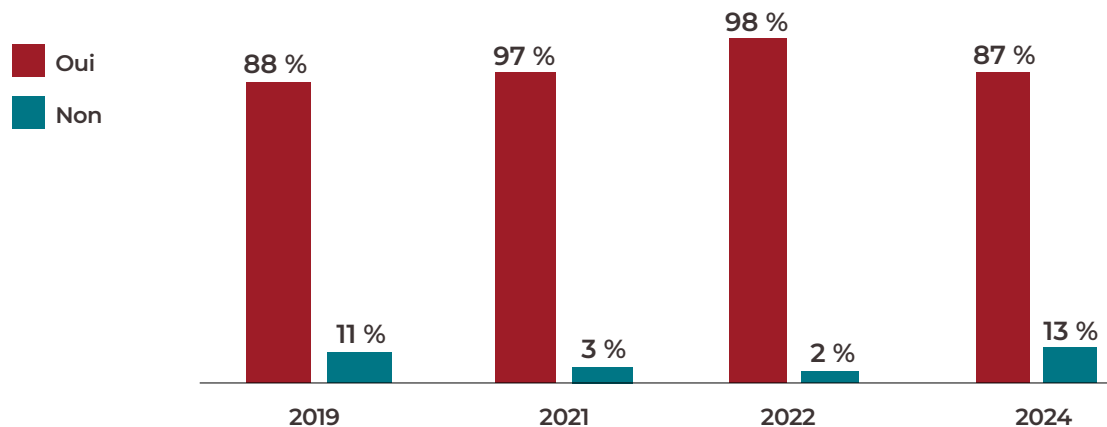
Sensibilisation : comparaison sur douze mois

Bien que les réponses des intervenants ont fait état d'une forte sensibilisation à l'égard de l'OORGC et de l'octroi de permis obligatoires de l'organisme aux gestionnaires de condominiums, les résultats de ce sondage sont légèrement inférieurs à ceux de l'année précédente.

« Avant de répondre à ce sondage, étiez-vous au courant de l'existence de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC)? »








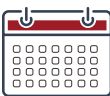
« Saviez-vous que les gestionnaires de condominiums doivent maintenant détenir un permis de l'OORGC pour pouvoir fournir des services de gestion de condominiums? »



Le [rapport complet sur le sondage de satisfaction](#) est disponible sur le site Web de l'OORGC.

Mesures de rendement

L'OORGC a établi des priorités stratégiques, des objectifs et des mesures de rendement dans son plan d'affaires 2022-2023 qui figurent dans le présent rapport annuel. Cela permet à l'OORGC d'assurer la transparence et la responsabilisation envers le public et ses intervenants dans toutes ses pratiques commerciales. Les mesures de rendement sont fondées sur les priorités stratégiques de l'organisme, et elles sont à la fois audacieuses et réalisables.

Mesure de rendement	Cible	Résultat
 <p>Mise en œuvre du plan d'inspections proactives visant les gestionnaires de condominiums et les entreprises de gestion de condominiums</p>	<p>Réaliser 30 inspections proactives d'ici au 31 mars 2024</p>	<p>Réalisation de 34 inspections proactives</p>
 <p>Mise en œuvre d'un programme de formation professionnelle continue pour les titulaires de permis général nouveaux et existants</p>	<p>Mise en œuvre réussie du programme au 1^{er} juillet 2023</p>	<p>Programme mis en œuvre avec succès</p>
 <p>Pourcentage de titulaires de permis se déclarant satisfaits des niveaux de service</p>	<p>80 %</p>	<p>86 % En baisse par rapport à 96 % en 2022-2023</p>
 <p>Taux de satisfaction des consommateurs à l'égard du processus de traitement des plaintes de l'OORGC</p>	<p>80 %</p>	<p>75 %* En baisse par rapport à 76 % en 2022-2023**</p>
 <p>Pourcentage de demandes de permis complètes traitées dans le respect des normes de service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permis général dans les 10 jours ouvrables • Permis restreint dans les 5 jours ouvrables • Permis de fournisseur de services de gestion dans les 30 jours ouvrables 	<p>95 %</p> <p>95 %</p> <p>95 %</p>	<p>96 % En baisse par rapport à 98 % en 2022-2023</p> <p>99 % Conforme aux résultats de 2022-2023</p> <p>100 % Conforme aux résultats de 2022-2023</p>
 <p>Pourcentage de plaintes évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluées dans le respect des normes de service publiées (60 jours) • Réponse initiale (dans les 5 jours ouvrables) 	<p>80 %</p> <p>95 %</p>	<p>82 % En hausse par rapport à 81 % en 2022-2023</p> <p>99 % En hausse par rapport à 96 % en 2022-2023</p>

* Sur 103 réponses au sondage envoyé aux plaignants.

** La nature des décisions rendues par l'OORGC quant aux plaintes reçues a une incidence sur ce nombre.

RAPPORT FINANCIER



Rapport de gestion

Le rapport de gestion suivant fournit des renseignements supplémentaires aux intervenants et aux autres lecteurs des états financiers de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) pour l'exercice terminé le 31 mars 2024. Le rapport doit être lu en parallèle avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2024, préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Revenus

Les produits d'exploitation proviennent principalement des droits de permis exigés en vertu de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, lesquels sont amortis sur une période de revenu d'un an.

Les droits de permis sont perçus pour quatre types de permis :

- Permis général (pour les particuliers)
- Permis général transitoire (pour les particuliers)
- Permis restreint (pour les particuliers)
- Permis de fournisseur de services de gestion de condominiums (pour les entreprises)

Depuis le 1^{er} novembre 2021, le registrateur assume la responsabilité de définir les exigences en matière de formation pour les candidats au permis de gestionnaire de condominiums. Le nouveau programme de formation a été mis en œuvre en conséquence. L'OORGC perçoit des droits de formation dans le cadre de l'administration des cours des titulaires de permis. L'OORGC gère le programme de formation sur la base du seuil de rentabilité, c'est-à-dire que les revenus qui en sont issus couvrent le coût supplémentaire lié à l'administration des cours pour les titulaires de permis. La majeure partie des revenus liés à la formation provient de l'administration du cours Excellence en gestion de condominiums, pour lequel l'OORGC exige des frais de 150 \$.

En outre, des droits de dossier uniques sont exigés pour les nouvelles demandes de permis. Les autres produits comprennent les intérêts acquis, qui sont constatés à mesure qu'ils sont gagnés.

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, l'OORGC a perçu 3 496 695 \$ en revenus issus des droits de permis, ce qui représente une augmentation de 8,93 % par rapport aux 3 210 088 \$ perçus au cours de l'exercice financier 2022-2023. Cette variation est principalement attribuable à un nombre accru de titulaires de permis par rapport à l'exercice financier précédent. Au cours de l'exercice financier 2023-2024, les revenus issus des droits de dossier étaient de 179 550 \$, soit une augmentation de 3,62 % par rapport aux 173 277 \$ perçus au cours de l'exercice financier 2022-2023, ce qui est attribuable à une augmentation du nombre de demandes de permis restreint.

En outre, les revenus issus des droits de formation s'élevaient à 156 070 \$, soit une augmentation de 33,7 % par rapport aux 116 730 \$ pour ces revenus de même type perçus au cours de l'exercice financier 2022-2023. Cette variation peut être attribuée à un nombre considérablement plus important de nouvelles demandes de permis restreint.

Les revenus d'intérêts représentent les autres revenus. En plus de ses revenus d'exploitation, l'OORGC a enregistré des revenus d'intérêts de 240 064 \$ pour l'exercice financier 2023-2024, ce qui représente une augmentation considérable de 65,13 % par rapport aux revenus d'intérêts de 145 379 \$ de l'exercice financier 2022-2023. Cette augmentation des revenus d'intérêts est attribuable à un investissement initial en CPG plus élevé en 2023-2024 et à un taux d'intérêt (taux de rendement) plus élevé des investissements en CPG.

Voici les détails sur les revenus pour les exercices financiers 2022-2023 et 2023-2024 :

Catégorie	2023-2024	2022-2023
Droits de permis	3 496 695	3 210 088
Droits de dossier	179 550	173 277
Droits de formation	156 070	116 730
Autres droits administratifs	18 600	14 550
Autres revenus	240 064	145 379
Total des revenus	4 090 979	3 660 024

Dépenses

Le total des dépenses pour l'exercice financier 2023-2024 est de 3 958 780 \$, ce qui représente une augmentation de 14,71 % par rapport aux dépenses de 3 451 169 \$ de l'exercice financier précédent.

Les dépenses liées aux ressources humaines pour l'exercice financier 2023-2024 s'élèvent à 2 488 330 \$, soit une augmentation de 17,35 % par rapport aux 2 120 466 \$ de dépenses de même type enregistrés pour l'exercice financier 2022-2023. Cette augmentation correspond à l'augmentation du bassin de titulaires de permis et de consommateurs et à la croissance du personnel de l'organisme. L'OORGC optimise sa structure organisationnelle afin de continuer à remplir son mandat et d'aider les titulaires de permis à remplir leurs obligations juridiques en vertu de la LSGC.

Les coûts opérationnels et administratifs généraux enregistrés pour l'exercice financier 2023-2024 s'élèvent à 1 470 450 \$, soit une augmentation de 10,5 % par rapport aux 1 330 703 \$ enregistrés pour l'exercice financier 2022-2023. Cette variation est attribuable aux dépenses de formation accrues en lien avec les mises à jour de la banque de questions de l'examen et avec les séances de formation du cours Excellence en gestion de condominiums, ce qui correspond à l'augmentation du nombre de nouveaux titulaires de permis restreint. L'augmentation des frais de traitement applicables aux cartes de crédit (tributaire des revenus plus élevés réalisés au moyen de transactions par carte bancaire) a également contribué à de plus importants coûts opérationnels et administratifs généraux.

Voici les détails sur les dépenses pour les exercices financiers 2022-2023 et 2023-2024 :

Catégorie	2023-2024	2022-2023
Ressources humaines	2 488 330	2 120 466
Coûts opérationnels et administratifs généraux	1 470 450	1 330 703
Total des dépenses	3 958 780	3 451 169

Actifs nets

En tant qu'autorité administrative déléguée, l'OORGC a pour objectif principal de gérer les actifs nets de manière à satisfaire à ses obligations juridiques et à continuer de se conformer à ses obligations décrites dans l'accord administratif.

Au 31 mars 2024, les actifs nets de l'OORGC s'élevaient à 2 581 765 \$, ce qui représente une augmentation attribuable à l'excédent des revenus sur les dépenses de 132 199 \$ par rapport au solde de 2 449 566 \$ au 31 mars 2023.

Cet excédent des revenus sur les dépenses est principalement attribuable au nombre considérablement plus élevé de titulaires de permis restreint, à des revenus d'intérêts de 240 064 \$ et à la sous-utilisation en matière de dépenses de discipline, de mise en application et de conseil d'administration par rapport à celles prévues au budget.

Les actifs nets de 2 581 765 \$ comprennent les 65 923 \$ relatifs à l'investissement dans des actifs incorporels de l'exercice financier 2023-2024. Cet investissement s'inscrit dans le modèle de prestation de services numériques élaboré par l'OORGC pour garantir l'accès à tous les titulaires de permis de la province. Ceci est conforme à l'engagement que prend l'organisme à fournir un service numérique novateur dans tous les aspects de la prestation de services, y compris le registre public en ligne, l'octroi de permis, le traitement des plaintes et la conformité.

L'OORGC dispose d'un actif net affecté (fonds de réserve) pour constituer et maintenir un niveau de fonds adéquat afin d'assurer la stabilité de l'organisme et la viabilité continue de ses opérations en cas d'imprévu. Cette année, un montant de 80 000 \$ a été transféré des actifs nets non affectés aux actifs nets affectés, faisant passer le total d'actifs nets affectés de 1 645 000 \$ pour l'exercice financier 2022-2023 à 1 725 000 \$.

En outre, cet excédent des revenus sur les dépenses a mené à une augmentation des actifs nets non affectés de 790 842 \$ par rapport aux actifs nets non affectés de 672 719 \$ de l'année précédente.

Rapport du vérificateur indépendant

Grant Thornton LLP
4646, rue Dufferin, bureau 6
Toronto (Ontario)
M3H 5S4

Tél. 1-416-665-7735
Télec. 1-416-649-7725
www.GrantThornton.ca

Aux membres de

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Avis

Nous avons vérifié les états financiers de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2024, ainsi que les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, et les notes afférentes aux états financiers, y compris un résumé des principales conventions comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'organisme au 31 mars 2024, ainsi que les résultats de ses activités et ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Justification de l'avis

Nous avons effectué notre vérification conformément aux normes généralement reconnues au Canada. Nos responsabilités en vertu de ces normes sont décrites plus en détail dans la section Responsabilités du vérificateur pour la vérification des états financiers de notre rapport. Nous sommes indépendants de l'organisme conformément aux exigences éthiques qui s'appliquent à notre vérification des états financiers au Canada, et nous avons rempli nos autres responsabilités éthiques conformément à ces exigences. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

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

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle juge nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'inexactitudes importantes, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, la direction est chargée d'évaluer la capacité de l'organisme à poursuivre son activité, de divulguer, le cas échéant, les questions liées à la continuité de l'exploitation et d'utiliser la méthode de la continuité de l'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisme ou de cesser ses activités, ou si elle n'a pas d'autre solution réaliste que de le faire.

Les responsables de la gouvernance sont chargés de superviser le processus d'information financière de l'organisme.

Rapport du vérificateur indépendant (suite)

Responsabilités du vérificateur relatives à la vérification des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir une assurance raisonnable que les états financiers dans leur ensemble ne comportent pas d'inexactitudes importantes, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de produire un rapport de vérification qui inclut notre avis. L'assurance raisonnable est un niveau d'assurance élevé, mais elle ne garantit pas qu'une vérification effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada permettra toujours de détecter une inexactitude importante lorsqu'elle existe. Les inexactitudes peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et sont considérées comme importantes si, individuellement ou globalement, on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles influencent les décisions économiques des utilisateurs prises sur la base de ces états financiers. Dans le cadre d'une vérification conforme aux normes généralement reconnues au Canada, nous exerçons un jugement professionnel et maintenons un scepticisme approprié tout au long du processus. En outre :

- Nous repérons et évaluons les risques d'inexactitudes importantes dans les états financiers, qu'elles résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures de vérification adaptées à ces risques, et obtenons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de ne pas détecter une inexactitude importante résultant d'une fraude est plus élevé que pour une inexactitude résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions intentionnelles, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.
- Nous acquérons une bonne compréhension du contrôle interne pertinent pour la vérification, afin de concevoir des procédures adaptées aux circonstances, en ne visant toutefois pas le but d'exprimer un avis sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisme.
- Nous évaluons la pertinence des méthodes comptables utilisées et le caractère raisonnable des estimations comptables et des informations connexes fournies par la direction.
- Nous déterminons le caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe de continuité d'exploitation et, sur la base des éléments probants obtenus, déterminons s'il existe une incertitude importante liée à des événements ou à des conditions susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisme à poursuivre son activité. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude importante, nous sommes tenus d'attirer l'attention dans notre rapport de vérification sur les informations connexes fournies dans les états financiers ou, si ces informations sont insuffisantes, de modifier notre avis. Nos conclusions sont basées sur les preuves de vérification obtenues jusqu'à la date du rapport de notre vérificateur. Toutefois, des événements ou des conditions futurs peuvent faire en sorte que l'organisme cesse de poursuivre son activité.
- Nous évaluons la présentation générale, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations à fournir, et déterminons si les états financiers représentent les transactions et événements sous-jacents de manière à donner une image fidèle.

Nous communiquons avec les responsables de la gouvernance en ce qui concerne, entre autres, l'étendue et le calendrier prévus de la vérification et les constatations importantes, y compris les lacunes importantes du contrôle interne que nous avons repérées au cours de notre vérification.

Markham (Ontario)
Canada, le 16 juillet 2024



Comptables agréés
Experts-comptables autorisés

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

État des résultats

Exercice terminé le 31 mars	2024	2023
Revenus		
Revenus issus des droits de permis	3 850 915 \$	3 514 645 \$
Revenus d'intérêts	240 064	145 379
	4 090 979	3 660 024
Dépenses		
Ressources humaines	2 488 330	2 120 466
Discipline et mise en application	268 589	261 914
Frais de surveillance du Ministère	198 084	198 084
Coûts d'occupation	183 230	186 812
Frais administratifs et généraux	166 863	147 071
Information et communication	142 349	103 509
TVH non récupérable	140 289	125 681
Dépenses organisationnelles de TI	119 088	99 345
Amortissement	65 924	65 923
Projet de formation	64 633	41 963
Conseil d'administration	46 531	47 479
Frais juridiques	43 731	36 283
Honoraires professionnels	31 139	16 639
	3 958 780	3 451 169
Excédent des revenus sur les dépenses	132 199 \$	208 855 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

État des opérations financières

31 mars	2024	2023
Actif		
Courant		
Trésorerie	2 190 026 \$	1 906 467 \$
Placement à court terme (note 3)	1 645 000	1 620 000
Comptes débiteurs	4 712	199
Charges payées d'avance et autres actifs courants	75 681	53 361
Intérêts à recevoir	73 091	53 305
	3 988 510	3 633 332
Long terme		
Actifs incorporels	65 923	131 847
	4 054 433 \$	3 765 179 \$
Passif		
Courant		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 4)	568 346 \$	490 655 \$
Revenus différés (note 5)	904 322	824 958
	1 472 668	1 315 613
Actifs nets		
Investissement en actifs incorporels	65 923	131 847
Actifs nets non affectés	790 842	672 719
Actifs nets affectés	1 725 000	1 645 000
	2 581 765	2 449 566
	4 054 433 \$	3 765 179 \$

Engagements (note 9)

Approuvé par :

_____ Administrateur _____ Administrateur

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

État de l'évolution des actifs nets

Exercice terminé le 31 mars

	Investissement dans des actifs incorporels	Actifs nets non affectés	Actifs nets affectés	Total 2024	Total 2023
Solde, début de l'exercice	131 847 \$	672 719 \$	1 645 000 \$	2 449 566 \$	2 240 711 \$
Excédent des revenus sur les dépenses	-	132 199	-	132 199	208 855
Amortissement d'actifs incorpo- rels	(65 924)	65 924	-	-	-
Transfert d'actifs nets non affectés	-	(80 000)	80 000	-	-
Solde, fin de l'exercice	65 923 \$	790 842 \$	1 725 000 \$	2 581 765 \$	2 449 566 \$

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

État des flux de trésorerie

<u>Exercice terminé le 31 mars</u>	<u>2024</u>	<u>2023</u>
Augmentation (diminution) de la trésorerie		
Exploitation		
Excédent des revenus sur les dépenses	132 199 \$	208 855 \$
Élément sans effet sur la trésorerie		
Amortissement d'actifs incorporels	<u>65 924</u>	<u>65 923</u>
	198 123	274 778
Évolution des éléments du fonds de roulement hors trésorerie		
Comptes débiteurs	(4 513)	(84)
Charges payées d'avance et autres actifs courants	(22 320)	21 819
Intérêts à recevoir	(19 786)	(50 717)
Comptes créditeurs et charges à payer	77 691	45 600
Revenus différés	<u>79 364</u>	<u>31 409</u>
	308 559	322 805
Investissements		
Acquisition de placements à court terme	<u>(25 000)</u>	<u>(1 620 000)</u>
Augmentation (diminution) de la trésorerie	283 559	(1 297 195)
Trésorerie		
Début de l'exercice	<u>1 906 467</u>	<u>3 203 662</u>
Fin de l'exercice	<u>2 190 026 \$</u>	<u>1 906 467 \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Notes aux états financiers

Le 31 mars 2024

1. Nature des activités

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (l'« organisme »), constitué en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions de l'Ontario* le 8 juillet 2016, assume la responsabilité de la mise en œuvre de services visant à soutenir son mandat en vertu de la Loi. L'organisme mène ses activités sans but lucratif pour ses membres et tous les profits ou augmentations de capital sont utilisés pour promouvoir ses objectifs. À ce titre, il est exonéré de l'impôt sur le revenu.

En décembre 2015, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums*, marquant la première refonte majeure des lois sur les condominiums de la province depuis plus de 16 ans. La Loi vise à accroître la protection des propriétaires de condominiums, améliorer la gestion des associations condominiales, garantir que les condominiums sont gérés de manière professionnelle et établir des exigences obligatoires en matière de permis et de formation pour les gestionnaires de condominiums.

Elle a modifié la *Loi de 1998 sur les condominiums en vigueur* et promulgué la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC) afin de rendre opérationnels ces objectifs de protection des consommateurs. C'est ainsi qu'ont vu le jour deux nouvelles autorités administratives. L'une de ces deux autorités est l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums.

Dès sa désignation par le lieutenant-gouverneur en conseil en novembre 2017, l'organisme a commencé à administrer la LSGC et a assumé un rôle d'organisme de réglementation professionnel pour les gestionnaires de condominiums et les fournisseurs de services de gestion. Il est responsable de la mise en œuvre d'un système complet d'octroi de permis et de réglementation.

2. Principales méthodes comptables

L'organisme met en application les normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Utilisation d'estimations

La direction examine la valeur comptable des éléments des états financiers à la date de chaque bilan afin d'évaluer la nécessité d'une révision ou toute possibilité de dépréciation. Dans le cadre de la préparation des présents états financiers, la direction doit fournir ses meilleures estimations quant à de nombreux éléments. La direction établit ces estimations en fonction d'hypothèses qui reflètent l'ensemble le plus probable de conditions économiques et de plans d'action prévus.

Ces estimations sont révisées périodiquement, et les ajustements appropriés sont apportés à l'excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses pour l'exercice au cours duquel il est constaté.

Les éléments assujettis à d'importantes estimations de la direction comprennent les charges à payer et la durée de vie utile approximative des actifs incorporels.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Notes aux états financiers

Le 31 mars 2024

2. Principales méthodes comptables (suite)

Reconnaissance des revenus

(i) Revenus issus des droits de permis

Les droits de permis des gestionnaires de condominiums individuels et des fournisseurs de services de gestion de condominiums sont soit des droits d'enregistrement uniques au moment de l'enregistrement, soit des droits de renouvellement annuels.

Ils sont comptabilisés de manière égale pendant toute la durée du permis. Les droits non acquis sont comptabilisés comme des revenus différés.

Autres droits

Les droits de formation, les droits de dossier et les sanctions ou droits de rétablissement sont facturés lorsque l'événement en question se produit, et les revenus sont comptabilisés dès leur réception.

(ii) Revenus d'intérêts

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés au prorata du temps écoulé.

Actif incorporel

L'actif incorporel est comptabilisé au coût d'acquisition moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est prévu à des taux visant à amortir l'actif sur sa durée de vie productive estimée, comme suit :

Logiciels informatiques	6 ans	Amortissement linéaire
-------------------------	-------	------------------------

La méthode d'amortissement et l'estimation de la durée de vie utile d'une immobilisation sont revues chaque année. L'organisme soumet les actifs à long terme à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de circonstances indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Les actifs sont soumis à un test de dépréciation en comparant la valeur comptable nette à sa juste valeur ou à son coût de remplacement. S'il est déterminé que la juste valeur ou le coût de remplacement de l'actif est inférieur à sa valeur comptable nette, la dépréciation qui en résulte est comptabilisée dans l'état des résultats. Toute perte de valeur comptabilisée n'est pas reprise.

Instruments financiers

Instruments financiers dans le cadre de transactions sans lien de dépendance

L'organisme considère tout contrat créant un actif, un passif ou un instrument de capitaux propres comme un instrument financier, sauf dans certaines circonstances limitées. L'organisme comptabilise les éléments suivants comme des instruments financiers :

- trésorerie;
- placement de courte durée;
- comptes débiteurs;
- comptes créditeurs.

Un actif ou un passif financier est comptabilisé lorsque l'organisme devient une partie aux dispositions contractuelles de l'instrument.

L'organisme évalue initialement ses actifs et passifs financiers à leur juste valeur, à l'exception de certaines transactions avec lien de dépendance.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Notes aux états financiers

Le 31 mars 2024

2. Principales méthodes comptables (suite)

Instruments financiers (suite)

Par la suite, l'organisme évalue ses actifs et passifs financiers au coût amorti, sauf si la direction a choisi de comptabiliser les instruments à leur juste valeur.

L'organisme n'a pas choisi de comptabiliser ces instruments financiers à leur juste valeur.

Les actifs financiers évalués au prix coûtant sont soumis à un test de dépréciation lorsqu'il existe des indicateurs de dépréciation. Les dépréciations précédemment comptabilisées sont reprises dans la mesure de l'amélioration, à condition que l'actif ne soit pas comptabilisé à un montant, à la date de la reprise, supérieur au montant qui aurait été la valeur comptable si aucune dépréciation n'avait été précédemment comptabilisée. Les montants des réductions de valeur ou des reprises sont comptabilisés dans l'excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses.

Instruments financiers contractés entre parties apparentées

Les actifs et passifs financiers contractés entre parties apparentées sont initialement évalués au prix coûtant, à l'exception de certains instruments qui sont initialement évalués à leur juste valeur. L'organisme ne compte pas d'actifs ou de passifs financiers contractés entre parties apparentées qui sont initialement évalués à leur juste valeur.

Les profits ou les pertes découlant des différences d'évaluation initiale sont généralement comptabilisés dans l'excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses lorsque la transaction intervient dans le cours normal des opérations, et dans le capital lorsque la transaction n'intervient pas dans le cours normal des opérations, sous réserve de certaines exceptions.

Les actifs et passifs financiers comptabilisés dans les opérations entre parties apparentées sont par la suite évalués selon la façon dont l'organisme a initialement évalué l'instrument. Les instruments financiers initialement évalués au prix coûtant sont par la suite évalués au prix coûtant, moins toute dépréciation des actifs financiers. Les instruments financiers initialement évalués à leur juste valeur, dont l'organisme est exempt, sont par la suite évalués au coût amorti ou à leur juste valeur en fonction de certaines conditions.

3. Placement à court terme

	2024	2023
CPG non rachetable de la RBC, au taux d'intérêt de 5,4 % par année, arrivé à maturité le 29 août 2024	<u>1 645 000</u> \$	<u>1 620 000</u> \$

4. Comptes créditeurs et charges à payer

Au 31 mars 2024, il y a des remises gouvernementales à payer de 6 797 \$ (2023 - 5 589 \$) qui sont incluses dans le solde des comptes créditeurs et des charges à payer. Les frais de surveillance du Ministère, qui s'élèvent à 198 084 \$ (2023 - 198 084 \$), sont également inclus dans ce solde.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Notes aux états financiers

Le 31 mars 2024

5. Revenus différés

Continuité des revenus différés :

	<u>2024</u>		<u>2023</u>	
Revenus différés, début de l'exercice	824 958	\$	793 549	\$
Ajouter : Droits de permis perçus	3 930 279		3 546 054	
Déduire : Droits de permis réalisés (note 8)	<u>(3 850 915)</u>		<u>(3 514 645)</u>	
Revenus différés, fin de l'exercice	<u>904 322</u>	\$	<u>824 958</u>	\$

Les revenus différés se composent de :

	<u>2024</u>		<u>2023</u>	
Droits de permis reçus à l'avance	<u>904 322</u>	\$	<u>824 958</u>	\$

6. Actifs incorporels

	<u>2024</u>		<u>2023</u>	
Logiciels informatiques	549 148	\$	549 148	\$
Amortissement cumulé - logiciels informatiques	<u>(483 225)</u>		<u>(417 301)</u>	
	<u>65 923</u>	\$	<u>131 847</u>	\$

7. Gestion du capital

L'objectif de l'organisme dans la gestion du capital est de s'assurer que l'entité continue à fonctionner et de maintenir des opérations efficaces pour les membres et les autres intervenants.

La direction ajuste la structure du capital au besoin afin de soutenir les besoins opérationnels de l'entreprise. Plutôt que d'établir des critères quantitatifs de rendement du capital, l'organisme s'appuie sur l'expertise de la direction pour soutenir le développement futur de l'entreprise. L'organisme définit le capital comme incluant sa position de fonds de roulement et les actifs nets non affectés.

La direction examine en permanence son approche de la gestion du capital et estime que cette approche, compte tenu de la taille relative de l'organisme, est appropriée.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Notes aux états financiers

Le 31 mars 2024

8. Revenus issus des droits de permis

L'organisme perçoit des droits de permis auprès des entreprises et des gestionnaires. Des droits de dossier ponctuels sont également perçus avant l'approbation des permis. Depuis le 1^{er} novembre 2021, le registraire de l'organisme assume la responsabilité de définir les exigences en matière de formation pour les candidats au permis de gestionnaire de condominiums. L'organisme perçoit des droits de formation dans le cadre de l'administration des cours des titulaires de permis.

	<u>2024</u>	<u>2023</u>
Droits de permis	3 496 695 \$	3 210 088 \$
Droits de dossier	179 550	173 277
Droits de rétablissement	18 600	14 550
Droits de formation	156 070	116 730
	<u>3 850 915</u> \$	<u>3 514 645</u> \$

9. Engagements

L'organisme s'est engagé à louer ses locaux actuels jusqu'au 30 novembre 2029. Les futurs engagements minimaux sont environ les suivants :

2025	187 278	\$
2026	195 887	
2027	202 005	
2028	208 214	
2029	214 516	
Par la suite	<u>153 279</u>	
	<u>1 161 179</u>	\$

10. Actifs nets affectés

Au cours de l'exercice financier 2019, l'organisme 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 pour assurer la stabilité de la mission, des programmes, de l'emploi et des opérations courantes de l'organisme et pour fournir une source de fonds internes en cas d'imprévus. Les transferts peuvent être effectués vers ou à partir de ce fonds, sur approbation du conseil d'administration. Au cours de l'exercice 2024, l'organisme a transféré 80 000 \$ (2023 - 25 000 \$) de ses actifs nets accumulés non affectés.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums

Notes aux états financiers

Le 31 mars 2024

11. Instruments financiers

L'organisme est exposé à divers risques par l'entremise de ses instruments financiers. L'analyse suivante fournit une évaluation de l'exposition aux risques et leur concentration au 31 mars 2024. Sauf indication contraire, ces risques n'ont pas considérablement changé par rapport à l'année précédente.

(a) Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque qu'une partie à un instrument financier entraîne une perte financière pour l'autre partie si elle manque à ses obligations. Les principaux risques de crédit de l'organisme sont en lien avec ses comptes débiteurs et sa provision pour créances douteuses, le cas échéant. Aucune provision pour créances douteuses n'a été comptabilisée à la clôture de l'exercice. L'organisme compte un nombre important de membres, ce qui diminue sa concentration de risque de crédit.

(b) Risque d'illiquidité

Le risque d'illiquidité est le risque que l'organisme éprouve des difficultés à honorer ses obligations associées à ses passifs financiers. L'organisme est principalement exposé à ce risque à l'égard de ses comptes créditeurs. L'organisme atténue ce risque en surveillant les conditions d'exploitation. L'organisme prépare un budget annuel afin de s'assurer qu'il dispose des fonds suffisants pour remplir ses obligations.

(c) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs prévus d'un instrument financier fluctuent en raison de changements dans les prix du marché. Le risque de marché est constitué de trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et tout risque de prix. L'organisme est principalement exposé au risque de taux d'intérêt.

(i) 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 en raison de changements dans les taux d'intérêt du marché. L'organisme est exposé au risque de taux d'intérêt relativement à ses instruments financiers à taux d'intérêt fixe ou variable. Étant donné la composition actuelle des placements de fonds liquides ou à court terme, les instruments à taux fixe soumettent l'organisme à un risque de juste valeur, tandis que les instruments à taux variable le soumettent à un risque de flux de trésorerie.

Respect des normes. Établir la confiance. Bâtir l'assurance.



Office ontarien de réglementation
de la gestion des condominiums

C.P. 48 087, comptoir postal Davisville, Toronto (Ontario) M4S 3C6 | 1-866-888-5426