

uxpertise & CMRAO

ÉTABLIR DES STANDARDS DE FORMATION POUR LES GESTIONNAIRES DE CONDOMINIUM

Le CMRAO a rempli avec succès son mandat grâce à la plateforme tout-en-un de gestion de l'apprentissage (LMS) et au service de surveillance en ligne d'expertise.

Étude de cas - Juillet 2025





CONDOMINIUM MANAGEMENT REGULATORY AUTHORITY OF ONTARIO

Le CMRAO est un organisme provincial de réglementation en Ontario qui supervise et délivre les licences des gestionnaires de condominiums. Il établit les exigences en matière de formation et de compétences afin d'assurer le professionnalisme et la protection des consommateurs.

INDUSTRIE

Le CMRAO œuvre dans le secteur de la réglementation et de la gestion des condominiums, en se concentrant particulièrement sur la réglementation et l'octroi de licences en gestion de condominiums dans le domaine de l'immobilier et de l'habitation.

TAILLE DE L'ORGANISATION

Le CMRAO supervise plus de 5 000 gestionnaires de condominiums titulaires d'une licence, répartis entre licences générales et licences restreintes.

NOMBRE D'UTILISATEURS DANS UXPERTISE LMS

3000+ utilisateurs. 1500+ sessions d'examens surveillés.

uxpertise



Sommaire Exécutif CMRAO

La Condominium Management Regulatory Authority of Ontario (CMRAO) est un organisme sans but lucratif créé en novembre 2017 par le gouvernement de l'Ontario en vertu de la Condominium Management Services Act, 2015 (CMSA). En tant qu'organisme de réglementation, le CMRAO assure la protection des consommateurs ontariens qui vivent ou investissent dans des condominiums, en réglementant et en délivrant des licences aux gestionnaires de condominiums ainsi qu'aux entreprises de services de gestion.

01 DÉFI

Identifier un LMS pour l'hébergement du cours et une solution de surveillance d'examens en ligne.

Ils ont développé un nouveau cours menant à l'obtention de la licence restreinte, qui devait être offert en ligne. Un examen, avec une note de passage fixée à 75 %, était également requis pour obtenir la licence. Étant donné le caractère réglementé du secteur, il était essentiel de garantir l'intégrité de l'examen grâce à une solution de surveillance en ligne.

02 SOLUTION

Une solution tout-en-un pour gérer leur cours en ligne et surveiller leurs examens réglementés.

Au départ, ils cherchaient deux solutions distinctes, mais ils ont découvert uxpertise, qui offrait les deux dans une seule plateforme. Le CMRAO recherchait une solution canadienne, rentable et efficace. uxpertise s'est révélée être le choix idéal.

03 RÉSULTATS

2500+ GRADUÉS

Depuis 2021, plus de 2 500 personnes ont obtenu leur diplôme du programme Excellence in Condominium Management.

En 2021, ils ont débuté avec 3 classes. En 2024, ils en comptaient 34.

11X
PLUS DE SESSIONS

OFFRIR LEUR FORMATION AVEC INTÉGRITÉ

Trouver une solution canadienne rentable

DÉFI

Le CMRAO a reçu du gouvernement le mandat d'établir les exigences de formation pour les gestionnaires de condominiums. À l'origine, l'obtention d'une licence restreinte de gestionnaire de condominiums ne nécessitait que le paiement de 150 \$ et une vérification des antécédents judiciaires — sans formation ni enseignement officiel. Il est vite apparu essentiel pour le CMRAO d'introduire un parcours structuré de formation et d'évaluation afin d'élever les standards de l'industrie. Pour ce projet, ils ont mandaté une firme afin de concevoir la feuille de route. L'une des recommandations était d'imposer un cours préalable à l'obtention de la licence restreinte. Le CMRAO a ultimement conçu le programme Excellence in Condominium Management.

Étant donné que le projet a été développé pendant la pandémie de COVID-19, il n'y avait pas d'autre option que d'offrir le cours et l'examen en ligne. Ils avaient donc besoin de deux solutions : un LMS pour héberger leur cours et une solution de surveillance en ligne pour l'examen.



UNE SOLUTION CANADIENNE ADAPTÉE À LEUR BUDGET

En tant qu'organisme sans but lucratif, le rapport qualité-prix était essentiel. L'objectif était donc de trouver une entreprise canadienne offrant des solutions à des prix concurrentiels. De plus, choisir une entreprise canadienne garantissait que les données soient hébergées au Canada.



SOLUTION FACILE D'UTILISATION

Le CMRAO avait besoin d'un système facile à apprendre, rapide à déployer (en seulement six semaines) et bénéficiant d'un solide soutien à la clientèle. Mettre en place deux solutions avec une seule personne en charge du projet représentait déjà un défi en soi.

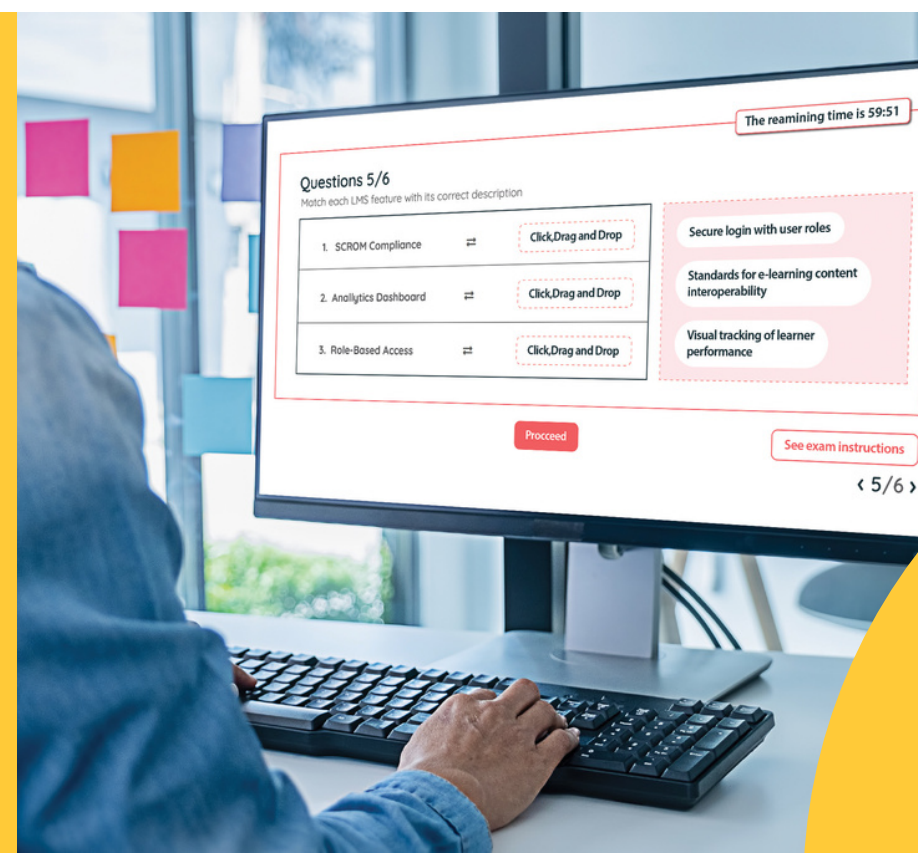
Solution tout-en-un SGA + surveillance des examens

Pour répondre aux nouvelles exigences de formation et de délivrance de licences pour les gestionnaires de condominiums, le CMRAO a adopté le système de gestion de l'apprentissage (SGA) de uxpertise (uxpertise LMS), combiné à son service intégré de surveillance en ligne, offrant ainsi une solution tout-en-un, rentable et efficace. La plateforme leur a permis de :

- Offrir le nouveau programme Excellence in Condominium Management entièrement en ligne, garantissant l'accessibilité pendant la COVID-19 tout en préservant l'intégrité d'une formation encadrée par des instructeurs.
- Administrer des examens sécurisés et surveillés dans le même système, simplifiant ainsi le processus de délivrance des licences et réduisant la complexité administrative.
- Dupliquer facilement les cours et les examens pour les sessions récurrentes, avec des statistiques indépendantes permettant de suivre la progression et la réussite des apprenants.
- Mettre en place et gérer rapidement le système — l'implantation complète n'a pris que six semaines et a été réalisée principalement par un seul administrateur.
- Offrir un excellent soutien, grâce au service à la clientèle réactif d'uxpertise qui répond rapidement aux questions techniques.

LE NOUVEAU SERVICE DE SURVEILLANCE A RÉDUIT LES DEMANDES DE SOUTIEN DE 80 %.

En 2021, le CMRAO a lancé sa plateforme et ses examens en ligne. À ce moment-là, le service de surveillance d'uxpertise était complet, mais son interface utilisateur demeurait complexe. Deux ans plus tard, uxpertise a lancé un nouveau service de surveillance en partenariat avec le fournisseur technologique Integrity Advocate. Cette évolution a transformé l'expérience autant pour les apprenants que pour les administrateurs. Pour le CMRAO, cela s'est traduit par une réduction de 80 % des demandes de soutien.

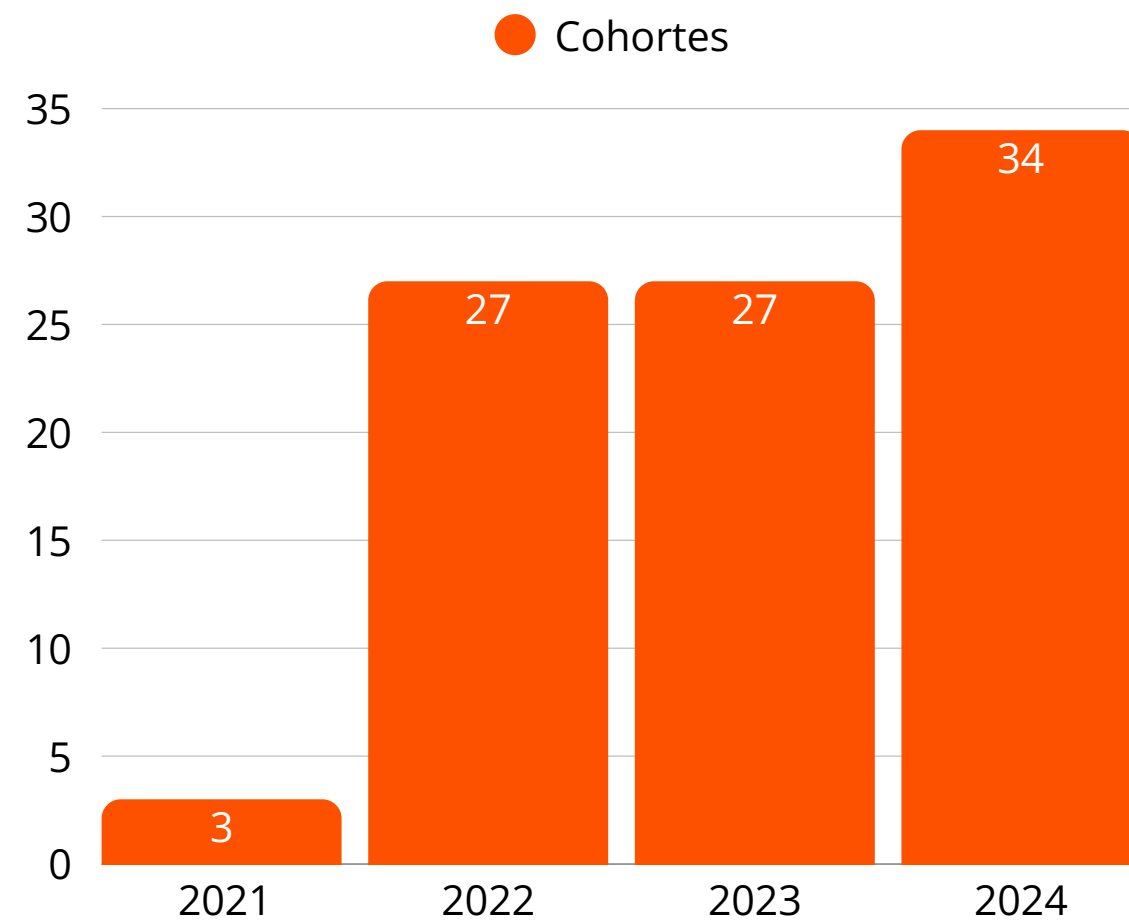


SOLUTION
uxpertise LMS

RÉSULTATS

La réalisation de leurs objectifs avec
l'expertise LMS

Nombre de sessions depuis le
lancement en novembre 2021



PLATEFORME DE CMRAO

3000+ UTILISATEURS

MANDAT RÉUSSI

Le CMRAO a lancé avec succès son programme Excellence in Condominium Management grâce au LMS d'expertise, remplissant ainsi son mandat d'établir les normes de formation pour les gestionnaires de condominiums. En passant d'une absence de formation à un cours complet accompagné d'un examen surveillé, le CMRAO a transformé l'industrie et poursuivi sa mission de renforcer la protection des consommateurs. Facile à implanter, le LMS d'expertise a répondu aux besoins du CMRAO, soutenu au fil des années par l'accompagnement constant de l'équipe d'expertise.

220

UTILISATEURS
ACTIFS PAR MOIS

Le CMRAO compte en moyenne 220 apprenants qui utilisent la plateforme chaque mois.

3000

INSCRIPTIONS À LA
FORMATION

En moins de quatre ans, environ 3 000 apprenants se sont inscrits à leur nouvelle formation.

1500+

EXAMENS
SURVEILLÉS

Plus de 1 500 apprenants ont passé leur examen surveillé grâce au nouveau service lancé en 2023.



2500+

Gradués de
novembre 2021 à août 2025



uxpertise a répondu à toutes nos exigences. La plateforme offre une expérience utilisateur fluide et sans obstacle à nos apprenants.

Angela Kapassouris, Spécialiste senior en apprentissage





Fonctionnalités
préférées

Ce que CMRAO aime dans uxpertise LMS

1. Duplication facile des formations et des examens

Le CMRAO apprécie la possibilité de copier rapidement des formations et des examens, une fonctionnalité essentielle puisque le programme Excellence in Condominium Management est offert toutes les deux semaines, tout en nécessitant des statistiques indépendantes pour chaque session.

2. Gestion conviviale des formations et des examens

La modification du contenu après sa publication (ex: la mise à jour des documents ou la prolongation des périodes d'accès aux examens) est simple et ne perturbe pas les apprenants actifs. La gestion des utilisateurs est intuitive, permettant au CMRAO d'archiver, de désarchiver et de suivre les utilisateurs efficacement.

3. Catalogue flexible et options visuelles

La présentation du catalogue est simple à parcourir, avec des options de filtrage permettant de trouver rapidement les activités recherchées.

L'archivage des cours contribue à maintenir un catalogue bien organisé, un atout essentiel puisque le CMRAO organise des sessions fréquentes.

4. Expérience de surveillance améliorée

Le système de surveillance actuel est beaucoup plus facile à utiliser pour les apprenants, ce qui a permis de réduire considérablement les demandes de soutien liées aux examens. La transition entre l'ancien système et le nouveau s'est faite sans difficulté.

5. Soutien à la clientèle réactif

Même si ce n'est pas une fonctionnalité à proprement parler, le CMRAO apprécie la rapidité et l'efficacité du soutien offert par uxpertise, qui permet de résoudre les problèmes rapidement — même pour les utilisateurs non techniques.

Prochaines étapes

Quatre ans après leur lancement, CMRAO est prêt à élargir son offre. Leur objectif est désormais d'exploiter le plein potentiel de la plateforme.

« Maintenant que nos exigences essentielles en matière de délivrance de licences sont en place, je peux me concentrer sur ce que j'aime vraiment : la conception de nouvelles formations. L'industrie a soif de formation supplémentaire et, grâce à l'expertise, nous avons enfin la capacité d'offrir de la formation continue et même des programmes de perfectionnement pour le personnel. »

Angela Kapassouris, Spécialiste senior en apprentissage

Projets à venir du CMRAO

01 FORMATION CONTINUE

Offrir des formations aux gestionnaires de condominiums titulaires d'une licence afin de soutenir leur développement professionnel.

02 FORMATION INTERNE

Proposer aux employés du CMRAO des programmes de formation portant sur des thèmes tels que le service à la clientèle, la communication et l'intelligence émotionnelle.

CMRAO

Une histoire de succès

uxpertise s'engage à offrir des solutions technologiques éducatives qui permettent aux organisations de progresser et de se dépasser. Le CMRAO a hébergé sa nouvelle formations sur le LMS d'uxpertise et a activé la surveillance d'examens afin de maximiser l'intégrité. Notre solution a permis de soutenir l'accomplissement de leur mandat tout en respectant leurs valeurs. Aujourd'hui, le CMRAO est prêt à exploiter encore davantage le potentiel de la plateforme.

Vous pourriez être la prochaine histoire de succès.
Contactez-nous pour en apprendre davantage.



uxpertise