



POLITIQUE SUR LES PLAINTES DU PUBLIC

(Approuvée par le Conseil d'administration de l'OOSC le 4 juin 2018)

1.0 Objectif

La présente politique a pour but de définir la manière dont l'Office ontarien du secteur des condominiums pourra résoudre de la manière la plus efficace possible les plaintes du public au sujet de ses services et de son personnel.

Elle s'applique également aux plaintes formulées à l'égard des membres du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums, mais ne peut être utilisée dans le cadre de l'examen, de l'appel ou de la contestation de toute décision ou ordonnance.

2.0 Définitions

- (a) « OOSC » fait référence à l'Office ontarien du secteur des condominiums.
- (b) Le « tribunal » ou « TASC » signifie le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.
- (c) « Personnel » désigne les employés actuels de l'Office ontarien du secteur des condominiums, qu'ils soient permanents ou sous contrat.
- (d) « Membre » fait référence à un membre siégeant au Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.

3.0 Contexte

L'OOSC fournit les services suivants, liés à la vie en copropriété en Ontario :

- (a) Informations générales sur les droits et les responsabilités des propriétaires et des résidents de condominiums en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*;
- (b) Formation des administrateurs sur les obligations juridiques, les meilleures pratiques en matière de gouvernance et la gestion des biens d'une association condominiale au nom de tous les propriétaires;

- (c) Orientation et ressources d'auto-assistance pour résoudre de façon proactive les problèmes les plus communs qui surgissent en copropriété;
- (d) Registre public de toutes les associations condominiales en Ontario, fondé sur les renseignements fournis par les associations lors du dépôt de leurs rapports et avis de changement auprès de l'OOSC;
- (e) Le TASC, un service de règlement de différends en ligne qui aide à résoudre et à statuer sur des conflits liés à la vie en copropriété en Ontario.

4.0 Objectifs

L'OOSC et le Tribunal, dans leur examen et leur résolution des plaintes, sont engagés dans un processus qui :

- (a) Tient compte de toutes les plaintes formulées contre son personnel ou les membres du TASC, et examine les faits exposés;
- (b) Est équitable pour tous les participants;
- (c) S'efforce de prévenir des plaintes semblables à l'avenir;
- (d) Démontre l'engagement de l'OOSC et du TASC dans la prestation de services de grande qualité;
- (e) Cherche à créer des résultats équitables et raisonnables, y compris en tenant compte du résultat suggéré par l'auteur de la plainte;
- (f) Maintient l'indépendance des décisions des membres du TASC.

5.0 Exigences générales pour le dépôt d'une plainte

5.1 Qui peut formuler une plainte

Quiconque a eu des contacts avec l'organisation peut formuler une plainte au sujet du personnel de l'OOSC, des services de l'OOSC, d'un membre du TASC ou de la manière dont un dossier a été traité. Toute plainte portant sur un membre du TASC ou les pratiques et procédures du TASC doit être présentée par la personne dont le dossier a été porté devant le TASC, ou encore par le représentant de cette personne dans l'affaire.

Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour déposer une plainte, veuillez contacter l'agent des plaintes, dont les coordonnées figurent ci-dessous. L'agent des plaintes déterminera avec vous la meilleure manière de présenter votre plainte.

5.2 Où envoyer votre plainte

Les plaintes peuvent être envoyées à l'agent des plaintes de l'OOSC de deux manières différentes :

Par courriel à l'adresse : caocomplaints@condoauthorityontario.ca

Par la poste au : Agent des plaintes, Office ontarien du secteur des condominiums, C.P. 69038, comptoir postal St. Clair Centre, Toronto (Ontario) M4T 3A1

5.3 Examen des plaintes

L'OOSC tient compte de toutes les plaintes raisonnables et conformes aux exigences de la présente politique. Toute plainte qui ne satisfait pas à ces exigences sera retirée du processus de traitement.

L'OOSC peut refuser d'examiner votre plainte si :

- (a) Vous avez déjà déposé une plainte similaire par le passé et qu'elle a été résolue par l'OOSC ou le TASC;
- (b) L'agent des plaintes juge la plainte déraisonnable ou inappropriée;
- (c) Vous êtes actuellement en attente d'une décision du Tribunal ou vous avez actuellement une affaire devant le TASC;
- (d) Vous déposez votre plainte plus de 60 jours après la conclusion d'une affaire portée devant le TASC;
- (e) Votre plainte est liée à une ordonnance rendue par le TASC qui ne se rapporte pas à la conduite d'un membre du TASC;
- (f) Vous cherchez à modifier le résultat d'une affaire portée devant le TASC (les résultats ne peuvent être modifiés par le processus de traitement des plaintes);
- (g) Le résultat que vous recherchez entrave la responsabilité juridique du TASC et/ou de ses membres dans l'exécution d'un processus équitable et dans le jugement des affaires de manière impartiale;

- (h) Vous contestez la décision d'un membre du Tribunal en cour, et les questions soulevées dans votre plainte correspondent à celle sur laquelle porte votre demande au tribunal.

Dans l'éventualité où l'on déciderait de retirer votre plainte du processus officiel de traitement des plaintes, l'OOSC vous informera et vous fournira une justification.

6.0 Plaintes au sujet de l'OOSC

6.1 Formulation d'une plainte au sujet du personnel ou des services de l'OOSC

Pour déposer une plainte portant sur le personnel et les services de l'OOSC, veuillez faire parvenir par écrit les renseignements suivants à l'attention de l'agent des plaintes de l'OOSC :

- (a) Les mots « Plainte officielle sur l'OOSC » comme objet;
- (b) Vos nom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse courriel;
- (c) Les détails et la (les) raison(s) de votre plainte (qui, quoi, quand, où);
- (d) La résolution proposée ou le résultat que vous recherchez.

L'agent des plaintes de l'OOSC accusera réception de votre plainte dans un délai de 3 jours ouvrables et vous informera de son état d'avancement dans un délai de 15 jours ouvrables. L'objectif est de répondre à votre plainte sous 30 jours ouvrables. Si l'OOSC est incapable de résoudre votre plainte dans ce délai, on vous contactera afin de vous indiquer à quel moment vous pourriez recevoir une réponse.

6.2 Évaluation des plaintes concernant le personnel ou les services de l'OOSC

Dès la réception d'une plainte officielle avec les détails énumérés au point 6.1 ci-dessus, l'agent des plaintes prendra les mesures suivantes pour y répondre :

- (a) Examen de la plainte;
- (b) Communication au personnel concerné au sujet de la plainte (le cas échéant) et recherche d'informations supplémentaires au besoin. Cela peut comprendre l'examen des enregistrements téléphoniques ou des échanges par courriel entre le plaignant et le personnel de l'OOSC, le cas échéant;

- (c) Analyse des informations recueillies et de la résolution suggérée du plaignant;
- (d) Préparation d'une réponse écrite au plaignant, laquelle énonce clairement la résolution proposée et sa raison d'être. L'OOSC ne fournira que les informations appropriées au plaignant, notamment dans les cas où il pourrait exister des questions de confidentialité restreignant les informations à transmettre à la personne;
- (e) Envoi d'une copie de la réponse au membre du personnel en cause et à son gestionnaire;
- (f) Réponse au plaignant sans enquête plus poussée, lorsque la plainte est sans fondement ou inappropriée (p. ex., plainte liée au résultat d'une affaire portée devant le tribunal).

6.3 Résultats possibles

Dans sa réponse, l'agent des plaintes doit tenir compte des résultats possibles suivants, comme nécessaire ou approprié, bien que les résultats ne soient pas nécessairement limités à ce qui suit :

- (a) Apport de modifications aux pratiques et procédures de l'OOSC;
- (b) Suggestion de formation, de mises à jour ou d'autres recommandations aux membres du personnel;
- (c) Recommandation d'autres mesures au besoin, en fonction des spécificités du dossier (p. ex., résultat suggéré par le plaignant ou autres mesures pouvant résoudre le problème), afin de parvenir à une résolution satisfaisante pour le plaignant et l'OOSC.

L'OOSC maintiendra un registre sur la plainte détaillant sa résolution, aux fins d'examen futur dans le cadre du processus de mise à jour et d'amélioration des services de l'OOSC. Les dossiers seront conservés pour une période de trois (3) ans.

7.0 Plaintes au sujet d'un membre du TASC

7.1 Formulation d'une plainte au sujet des membres du TASC

Pour déposer une plainte concernant un membre du TASC, veuillez envoyer par écrit les renseignements suivants à l'attention de l'agent des plaintes de l'OOSC :

- (a) Les mots « Plainte officielle sur le TASC » comme objet;
- (b) Vos nom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse courriel;
- (c) Votre numéro de dossier du TASC;
- (d) Le nom du ou des membre(s) du TASC concerné(s) par la plainte;
- (e) Les détails et la (les) raison(s) de votre plainte (qui, quoi, quand, où);
- (f) Votre résolution proposée ou le résultat recherché (ne peut être lié à une décision ou une ordonnance du TASC).

L'agent des plaintes de l'OOSC accusera réception de la plainte dans un délai de 3 jours ouvrables et la transmettra au président du TASC. Vous serez informé de l'état d'avancement de votre plainte dans un délai de 15 jours ouvrables. L'objectif est de répondre à votre plainte sous 30 jours ouvrables. Si l'OOSC est incapable de résoudre votre plainte dans ce délai, nous vous contacterons afin de vous indiquer à quel moment vous pourriez recevoir une réponse.

7.2 Évaluation des plaintes au sujet des membres du TASC

Si votre plainte concerne la conduite ou les actions d'un membre du TASC, on vous encourage, en premier lieu, à vous adresser directement au membre concerné.

Dès la réception d'une plainte officielle renfermant les détails énumérés au point 7.1 ci-dessus, l'agent des plaintes prendra les mesures suivantes pour y répondre :

- (a) Communication au président du TASC de la plainte et de son contenu, et consultation sur l'approche à adopter pour l'examen de la plainte. Le cas échéant, le président du TASC avise le(s) membre(s) visé(s) par la plainte;
- (b) Demande d'informations supplémentaires au besoin;
- (c) Ajout d'un résumé des informations recueillies à la résolution proposée du plaignant et transmission au président du TASC.

Dès la réception du rapport de plainte de la part de l'agent des plaintes, le président du TASC :

- (a) Prend connaissance du rapport de l'agent des plaintes, détermine si la plainte est valable et décide des mesures à prendre;
- (b) Prépare une réponse écrite au plaignant, laquelle énonce clairement la résolution proposée et sa raison d'être;

- (c) Indique au plaignant si sa plainte est sans fondement ou si elle est inappropriée (p. ex., plainte liée au résultat d'une affaire portée devant le tribunal).

Si vous êtes incertain de la marche à suivre pour formuler une plainte relativement à la conduite d'un membre du TASC pendant le traitement de votre dossier au TASC, vous pouvez communiquer avec l'agent des plaintes au caocomplaints@condoauthorityontario.ca.

7.3 Résultats possibles d'une plainte contre un membre du TASC

Dans sa réponse, le président du TASC doit tenir compte des résultats possibles suivants, comme nécessaire ou approprié, bien que les résultats ne soient pas nécessairement limités à ce qui suit :

- (a) Apport de modifications aux pratiques et procédures du TASC;
- (b) Suggestion de formation, de mises à jour ou d'autres recommandations aux membres du TASC;
- (c) Recommandation d'autres mesures au besoin, en fonction des spécificités du dossier, afin de parvenir à une résolution satisfaisante pour le plaignant et le TASC.

L'OOSC maintiendra un registre sur la plainte détaillant sa résolution, aux fins d'examen futur dans le cadre du processus de mise à jour et d'amélioration de la formation des membres et des services du TASC.

8.0 Révision de la politique

La présente politique sera examinée à intervalles réguliers, au moins une fois tous les trois ans, afin de vérifier qu'elle demeure pertinente aux fins prévues.