



Office ontarien
du secteur des
condominiums

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET D'ACCÈS À L'INFORMATION

Date d'entrée en vigueur : le 1^{er} janvier 2021

1. Objectif

L'objectif de la présente politique est de définir la manière dont l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC), y compris le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC), entend protéger efficacement les renseignements personnels et les dossiers en sa possession tout en permettant d'y accéder.

1.1 Application

- (a) Les articles 1, 2, 3 et 6 de la présente politique s'appliquent à la fois à l'OOSC et au TASC.
- (b) L'article 4 de la présente politique ne s'applique qu'aux renseignements personnels et qu'aux dossiers recueillis par l'OOSC.
- (c) L'article 5 de la présente politique ne s'applique qu'aux documents décisionnels inclus dans les dossiers du TASC.

2. Définitions

- (a) « Loi » fait référence à la *Loi de 1998 sur les condominiums*.
- (b) « Document décisionnel » a le sens qui lui est donné au paragraphe 1 (1) de la *Loi de 2019 sur les documents décisionnels des tribunaux*.
- (c) « Office » ou « OOSC » désigne l'Office ontarien du secteur des condominiums.
- (d) « Dispositions déléguées » désigne les dispositions de la Loi spécifiées par le lieutenant-gouverneur en conseil dans un règlement et dont l'administration est déléguée à l'OOSC conformément à la loi.
- (e) « Activités extraréglementaires » désigne les autres activités menées conformément aux objectifs de l'OOSC et qui ne relèvent pas de son

mandat conféré par la loi.

(f) « Renseignements personnels » désigne tous les renseignements, quels que soient leur forme et leur support, concernant une personne identifiable. Cela ne comprend pas le nom, le titre, les coordonnées ou la désignation d'une personne identifiant cette dernière en sa capacité commerciale, professionnelle ou officielle.

(g) « Dossier » désigne tout document comportant des renseignements, quelle que soit la manière dont il est enregistré, que ce soit sous forme imprimée ou électronique, en film ou sous une autre forme, sous la garde et le contrôle de l'OOSC aux fins de l'exécution du mandat conféré par la loi.

(h) « Mandat conféré par la loi » correspond à l'exercice des pouvoirs délégués à l'OOSC en vertu de la loi, à savoir :

- i) la partie 1.2 de la Loi;
- ii) les dispositions déléguées;

mais ne comprend pas les activités extraréglementaires.

(i) « Tribunal » ou « TASC » désigne le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.

3. Protection, conservation et destruction des renseignements personnels et des dossiers

3.1 Protection des renseignements personnels

L'OOSC et le TASC reconnaissent l'importance de protéger les renseignements personnels et les dossiers en leur possession. Pour éviter toute divulgation, utilisation, copie ou modification non autorisée des renseignements personnels placés sous la garde et le contrôle de l'OOSC et du TASC, l'accès à ces renseignements doit être restreint en recourant aux mécanismes de sécurité qui s'imposent. L'OOSC et le TASC doivent :

- (a) prendre les mesures raisonnables nécessaires pour empêcher le vol, la perte ou l'usage abusif de renseignements personnels et de dossiers et pour les protéger contre l'accès, la modification et la destruction non autorisés;
- (b) mettre en œuvre des mesures de protection physiques et administratives pour les dossiers sur papier;
- (c) protéger par mot de passe et d'autres mécanismes technologiques les dossiers électroniques;

- (d) prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements personnels détenus par l'OOSC et le TASC sont exacts et à jour en fonction des renseignements qui lui sont fournis;
- (e) vérifier que tous les employés, les administrateurs, les membres du TASC et les conseillers ou contractuels employés par l'OOSC ont reçu la formation adéquate pour se conformer à la présente politique.

3.2 Conservation des renseignements personnels et des dossiers

L'OOSC conservera les renseignements pour la durée nécessaire aux fins prévues ou pour les utiliser en conformité avec la présente politique. Il en outre les conservera pendant les 12 mois suivants afin qu'une personne ait la possibilité d'accéder à ses propres renseignements. Un dossier de renseignements personnels peut être conservé au-delà de cette durée dans les circonstances suivantes :

- i) une autre loi en requiert ou en autorise la conservation;
- ii) la conservation du dossier est raisonnablement nécessaire pour l'accomplissement du mandat conféré par la loi;
- iii) le dossier est transféré pour stockage ou aux archives à des fins de recherches historiques ou de conservation permanente, à condition que les renseignements personnels soient anonymisés, comme décrit à l'article 3.3.

Les documents conservés dans les dossiers du TASC seront conservés pendant au moins sept ans. Toutes les ordonnances et les décisions du TASC peuvent être conservées indéfiniment.

3.3 Destruction des renseignements personnels et des dossiers

On doit anonymiser tous les dossiers conservés à des fins historiques ou de manière permanente.

En ce qui concerne tous les dossiers qui ont rempli la mission pour laquelle ils ont été recueillis et qui ont satisfait à tout autre usage en conformité avec cette politique, et qui n'ont pas vocation à être conservés, on doit les détruire d'une manière appropriée en fonction du support :

- i) On doit déchiqueter tous les exemplaires d'un dossier de renseignements personnels sur papier avant de les détruire.
- ii) On doit supprimer les données électroniques contenant des renseignements personnels du support matériel sur lequel elles

se trouvent.

- iii) On doit supprimer toutes les données électroniques contenant des renseignements personnels du support matériel sur lequel elles se trouvent avant de mettre ce dernier au rebut ou de le détruire.

4. Office ontarien du secteur des condominiums

4.1 Collecte, utilisation et divulgation des renseignements personnels par l'OOSC

4.1.1 Collecte de renseignements personnels

- (a) L'OOSC ne recueillera des renseignements personnels que s'ils sont nécessaires à ses fins légitimes pour remplir le mandat qui lui est conféré par la loi, notamment le traitement des demandes de renseignements du public, la gestion des activités, le respect des exigences juridiques et l'élaboration et l'amélioration de ses services et de ses ressources numériques, et pour toute autre raison énoncée au paragraphe 4.1.2. Les renseignements personnels ne doivent être obtenus que par des moyens légaux.
- (b) Sous réserve du paragraphe 4.1 (c), l'OOSC recueillera les renseignements personnels moyennant le consentement écrit direct de la personne concernée, et non d'un tiers, et le but de l'opération ainsi que la manière dont les renseignements seront utilisés seront expliqués au moment de recueillir les renseignements, ou avant.
- (c) Le paragraphe 4.1 (b) ne s'appliquera pas aux renseignements recueillis dans le cadre d'une réponse à une plainte.

4.1.2 Utilisation et divulgation des renseignements personnels

- (a) L'OOSC doit disposer de l'accord écrit de la personne concernée avant de pouvoir utiliser ses renseignements personnels ou de les divulguer à un tiers dans un but autre que celui pour lequel ils ont été recueillis, sauf comme énoncé au paragraphe 4.1.2 (c).
- (b) L'OOSC ne doit donner accès aux renseignements personnels à un tiers que si ce dernier peut démontrer qu'il dispose de mesures de protection des renseignements personnels comparables à celles de l'OOSC. Si l'OOSC divulgue des renseignements personnels à un tiers sur une base régulière, toute mise à jour des renseignements sera également fournie sur une base régulière.

- (c) Les renseignements personnels recueillis par l'OOSC conformément à la présente politique peuvent être utilisés ou divulgués sans le consentement de la personne concernée uniquement dans les circonstances suivantes :
- i) les renseignements sont nécessaires en raison d'une urgence;
 - ii) les renseignements sont raisonnablement nécessaires pour que l'OOSC puisse remplir son mandat conféré par la loi;
 - iii) les renseignements personnels recueillis permettent à l'OOSC d'entrer en communication avec des personnes afin de les entendre directement ou de les inviter à participer à diverses possibilités de fournir une rétroaction pour mieux comprendre leurs besoins et déterminer comment ses services et ses ressources peuvent au mieux servir les communautés condominiales de l'Ontario;
 - iv) la divulgation vise à faciliter une enquête menée par un organisme responsable de l'application de la loi au Canada ou une institution en vue d'une action en justice ou il existe une base raisonnable de croire qu'une infraction a pu être commise et la divulgation vise à permettre à l'organisme ou à l'institution de déterminer s'il convient de mener une telle enquête.

4.2 Accès aux renseignements

4.2.1 Accès à ses propres renseignements

L'OOSC doit informer une personne qu'il détient ses renseignements personnels et lui en donner l'accès, sauf si cet accès et cette divulgation sont de nature à :

- constituer une invasion injustifiée de la vie privée d'autrui, à moins que la personne concernée ne donne son accord à la communication et à la divulgation de ces renseignements;
- enfreindre un privilège reconnu par la loi;
- enfreindre la loi sur la propriété intellectuelle;
- enfreindre les dispositions de toute loi, réglementation ou règle applicable.

Pour solliciter un tel accès, la personne doit en soumettre la demande par écrit à l'agent d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'OOSC. L'OOSC doit, dans le cours normal de ses activités, répondre à ce type de demande dans les cinq jours ouvrables et sans frais, à moins que la réponse ne nécessite d'examiner un grand nombre de dossiers ou qu'elle n'interfère de manière déraisonnable avec le fonctionnement de l'OOSC.

4.2.2 Corrections, mises à jour ou compléments apportés aux renseignements personnels

Une personne qui constate des erreurs dans ses renseignements personnels au dossier de l'OOSC a le droit d'en contester l'exactitude et d'exiger leur modification.

À la demande d'une personne, et sous réserve de confirmation de son identité, l'OOSC peut modifier ou mettre à jour ses renseignements personnels contenus dans son dossier, de sorte à :

- i) effectuer le changement demandé;
- ii) inclure, à la demande de la personne, une déclaration de désaccord au dossier si le changement demandé n'a pas été effectué; elle sera jointe aux renseignements conservés dans le dossier de la personne et transmise, le cas échéant, aux tiers qui auront accès aux renseignements.

Les modifications aux renseignements personnels ou aux dossiers doivent être apportées dès que possible et au plus tard 30 jours après que l'OOSC prend la décision de les modifier.

4.2.3 Accès public aux dossiers

L'OOSC doit fournir un accès public aux dossiers en sa possession, sauf si la communication des renseignements :

- i) constitue une invasion injustifiée de la vie privée;
- ii) enfreint un privilège reconnu par la loi;
- iii) risque raisonnablement de menacer la vie, la santé ou la sécurité d'une personne;
- iv) porte sur des éléments faisant partie du contenu des délibérations du conseil d'administration de l'OOSC et de ses comités, notamment, mais sans s'y limiter, les ordres du jour, les procès-verbaux, les options et analyses politiques, les conseils internes, les renseignements exclusifs et les conseils au gouvernement;
- v) porte sur des données commerciales, exclusives, techniques ou financières concernant une personne ou une entreprise commerciale qui a fourni les dossiers à l'OOSC à titre confidentiel, si la divulgation de ces données devait entraîner des pertes ou des profits indus, mettre en péril une position concurrentielle ou interférer avec les négociations contractuelles ou autres

de la personne ou de l'entreprise commerciale;

vi) enfreint les dispositions de la Loi ou des réglementations connexes.

Pour solliciter un tel accès, une personne du public doit en soumettre la demande par écrit à l'agent d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'OOSC. L'OOSC répondra aux demandes dans les cinq jours ouvrables, et ce, sans frais, à moins que la réponse ne nécessite d'examiner un grand nombre de dossiers ou qu'elle n'interfère de manière déraisonnable avec le fonctionnement de l'OOSC.

4.3 Recours

Une personne qui a sollicité un accès aux renseignements et qui n'est pas satisfaite de la réponse de l'OOSC peut lui demander de revoir sa décision. Le demandeur doit adresser sa demande de révision par écrit au registrateur, ou au directeur général en l'absence du registrateur, et décrire l'aspect de la réponse qu'il souhaite faire examiner. Une décision définitive relativement à la demande de révision doit être rendue dans les 30 jours à compter de la réception de la demande.

Si l'OOSC n'est pas en mesure de répondre dans les 30 jours, il doit aviser le demandeur de la date à laquelle ce dernier peut attendre une réponse.

5. Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums

5.1 Principe de la publicité de la justice et accès aux dossiers du TASC

5.1.1 Principe de la publicité de la justice

Le TASC est guidé par le principe de la publicité de la justice et s'engage à faire preuve de transparence, de responsabilité et d'accessibilité dans sa prise de décisions et son fonctionnement.

Selon ce principe, le TASC doit donner au public l'accès aux documents décisionnels inclus dans ses dossiers. Cet accès et cette transparence favorisent la compréhension et la confiance du public dans le système de justice administrative.

Dans certaines circonstances, l'accès du public aux documents décisionnels du TASC peut être limité par une disposition légale, une règle de la common law ou une ordonnance du TASC ou d'un tribunal qui restreint l'accès (par exemple, les renseignements relatifs aux mineurs ou confidentiels).

Toutes les décisions et les ordonnances non procédurales du TASC sont accessibles en ligne gratuitement sur le site CanLII.

5.1.2 Les renseignements personnels peuvent devenir publics

Le TASC reconnaît que des renseignements personnels ou financiers sensibles fournis par les utilisateurs au cours d'une procédure peuvent être inclus dans les documents décisionnels. Les renseignements personnels, notamment les noms, les adresses, les coordonnées, les informations d'ordre médical et financier et relatives à l'emploi et à la scolarité, soumis au cours d'une procédure, peuvent devenir publics et paraître dans les décisions, les ordonnances et les dossiers, à moins qu'une ordonnance visant à en restreindre l'accès ne soit rendue.

Le TASC informera de manière proactive les utilisateurs que les documents décisionnels contenus dans ses dossiers seront ultimement accessibles au public, à moins qu'une ordonnance de confidentialité n'ait été émise, et les guidera tout au long du processus.

5.1.3 Ordonnances de confidentialité

Le TASC peut faire des exceptions limitées à la disponibilité des documents décisionnels afin de protéger d'importants intérêts de nature juridique et relevant de la vie privée. De sa propre initiative ou à la demande d'un utilisateur ou d'une personne dont les renseignements personnels sont contenus dans ses documents décisionnels, le TASC décidera, au cas par cas, s'il est approprié de rendre une ordonnance aux fins suivantes :

- restreindre l'accès public à une audience;
- restreindre l'accès en tout ou en partie aux documents décisionnels déposés auprès du tribunal;
- restreindre la publication de certains renseignements;
- anonymiser le nom d'une personne ou d'autres renseignements permettant de l'identifier dans la décision du Tribunal.

Les personnes qui souhaitent obtenir une ordonnance limitant l'accès aux documents décisionnels contenus dans les dossiers du TASC doivent demander à un membre du Tribunal de rendre une ordonnance de confidentialité. Elles peuvent le faire à tout moment au cours du processus de règlement des différends (y compris après la clôture du dossier), mais elles doivent le faire le plus tôt possible.

5.1.4 Demandes d'ordonnances de confidentialité

Les demandes d'ordonnance de confidentialité peuvent être déposées à tout moment et elles seront traitées par les personnes suivantes dans les circonstances suivantes :

- Si l'affaire est en cours ou close pendant l'étape 1 – Négociation : Les demandes seront traitées par le président ou par l'un des vice-présidents du TASC, selon la décision du président;

- Si l'affaire est en cours ou close pendant l'étape 2 – Médiation : Les demandes seront traitées par le membre du TASC affecté à l'affaire pour cette étape;
- Si l'affaire est en cours ou close pendant l'étape 3 – Décision du Tribunal : Les demandes seront traitées par le membre du TASC affecté à l'affaire pour cette étape.

5.1.5 Considérations

Pour décider de rendre ou non une ordonnance de confidentialité, le membre du TASC tiendra compte de plusieurs facteurs, notamment la nature des renseignements en cause, les intérêts des personnes concernées et l'intérêt du public à ce que la procédure soit ouverte.

Pour plus de précision, veuillez noter que les dispositions relatives à la délivrance d'ordonnances de confidentialité énoncées au paragraphe 2 (2) de la *Loi de 2019 sur les documents décisionnels des tribunaux* guident le TASC. Plus particulièrement, le Tribunal peut rendre une ordonnance de confidentialité dans les cas suivants :

- a) des questions intéressant la sécurité publique pourraient être révélées;
- b) le document contient des informations concernant des questions financières ou personnelles d'ordre privé ou d'autres questions qui sont telles que l'intérêt du public ou de la personne servi par la non-divulgence l'emporte sur l'importance d'adhérer au principe selon lequel le document doit être mis à la disposition du public.

5.2 Accès aux dossiers du TASC

5.2.1 Contenu des dossiers du TASC

Sous réserve des paragraphes 5.2.2 à 5.2.7 de la présente politique, les documents décisionnels suivants contenus dans les dossiers du TASC sont accessibles au public sur demande :

- la demande du demandeur et tout autre document soumis lors du dépôt de la demande¹;
- les avis d'audience;
- la correspondance adressée au TASC et émanant de celui-ci²;
- les soumissions écrites;

¹ Par souci de clarté, la demande soumise par un utilisateur comporte le nom des utilisateurs et une description des questions en litige, mais pas leur adresse, leur adresse courriel ou leur numéro de téléphone.

² Par souci de clarté, la « correspondance » comprend tous les messages envoyés entre un membre du TASC et un ou plusieurs utilisateurs par le biais du système en ligne du TASC à l'étape 3 – Décision du Tribunal.

- les preuves documentaires;
- les enregistrements des parties orales de la procédure, le cas échéant;
- les ordonnances ou les décisions;
- le calendrier des audiences.

Les notes personnelles, les ébauches de décisions et d'ordonnances et les communications relatives à ces ébauches ne font pas partie d'un dossier.

5.2.2 Dossiers relatifs à la négociation et à la médiation

Les discussions de négociation et de médiation font partie du processus de résolution de différends du TASC et visent à aider à résoudre ou à circonscrire les questions en litige. Le matériel, les messages, les soumissions et les documents fournis au TASC durant l'étape 1 – Négociation et l'étape 2 – Médiation sont privilégiés et confidentiels et ne seront pas accessibles au public, à moins que ces mêmes documents aient également été présentés par au moins un utilisateur de l'étape 3 – Décision du Tribunal.

5.2.3 Restrictions à l'accès

Le TASC peut ordonner que les documents décisionnels, en tout ou en partie, contenus dans un de ses dossiers soient confidentiels conformément au paragraphe 5.1.3 de la présente politique.

5.2.4 Date d'entrée en vigueur

Le personnel du TASC de l'OOSC ne fournira des copies des documents décisionnels contenus dans les dossiers du TASC que si ces affaires ont été entamées à la date d'entrée en vigueur de la présente politique, ou après cette date, soit le **1^{er} janvier 2021**.

Les documents décisionnels contenus dans les dossiers du TASC qui ont été ouverts avant la date d'entrée en vigueur ne seront pas accessibles au public.

5.2.5 Accès aux dossiers

Toute personne souhaitant avoir accès aux documents décisionnels du TASC doit en soumettre la demande par écrit à l'agent d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'OOSC, qui répondra à la demande dans les cinq jours ouvrables et sans frais.

5.2.6 Échéances pour l'accès du public

Le personnel du TASC de l'OOSC donnera accès aux dossiers demandés dans les plus brefs délais. Divers facteurs influencent les échéances d'accès, notamment le

fait que les dossiers soient ou non archivés et les autres responsabilités et priorités du personnel.

Dans le cas d'une demande d'accès à des documents décisionnels contenus dans un dossier qui est encore ouvert, le TASC peut s'abstenir de fournir les documents demandés jusqu'à ce que le dossier soit clos.

5.2.7 Frais

Des frais peuvent être facturés pour la recherche, la collecte ou la copie de documents en réponse à une demande d'accès à l'information.

6. Administration

L'OOSC publiera sous forme électronique toutes les politiques, les pratiques, les normes, les brochures et tous les codes relativement à sa gestion des renseignements personnels.

6.1 Agent de protection des renseignements personnels

L'OOSC a désigné un agent d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels responsable de veiller à ce que l'OOSC et le TASC se conforment à la présente politique et de répondre aux demandes d'accès à l'information. L'OOSC enquêtera sur toutes les plaintes relatives à la présente politique et agira en conséquence sur la base des résultats de l'enquête.

Les demandes d'accès à l'information, les questions ou les commentaires sur la présente politique peuvent être envoyés à l'agent d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels à l'adresse courriel suivante :

privacy@condoauthorityontario.ca

Les demandes peuvent également être envoyées par courrier à l'adresse suivante :

Agent d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
L'Office ontarien du secteur des condominiums
Case postale 69038
RPO St. Clair Centre
Toronto (Ontario) M4T 3A1

6.2 Examen de la présente politique

Les cadres supérieurs ou le conseil d'administration de l'OOSC doivent examiner la présente politique à intervalles réguliers pour s'assurer qu'elle continue de remplir son objectif. Cet examen peut comprendre les éléments suivants :

- les procédures en place pour protéger les renseignements personnels;
- l'efficacité des procédures de traitement des plaintes relatives à la présente politique;
- l'efficacité des procédures de traitement des demandes d'information;
- toute autre modification qui devrait être apportée pour améliorer le fonctionnement de la présente politique et la protection des renseignements personnels.