

Office ontarien du secteur des condominiums

Politique sur les plaintes

1.0 Objectif

La présente politique définit le processus d'examen des plaintes en deux étapes de l'Office ontarien du secteur des condominiums (« Office des condos ») pour répondre aux plaintes du public concernant le personnel de l'Office des condos, la conduite d'un membre du Tribunal ou les services de l'Office des condos.

Les observations relatives à la gouvernance d'un conseil d'administration d'association ou aux problèmes au sein d'une association condominiale ne seront pas prises en compte dans le cadre de cette politique et doivent être transmises par le biais de la page [Contactez-nous](#).

Les observations concernant une directive, une décision ou une ordonnance rendue par un membre du Tribunal dans le cadre d'une instance, ou les demandes d'examen, d'appel ou de contestation de toute directive, décision ou ordonnance de nature judiciaire ne seront pas prises en compte dans le cadre de cette politique.

2.0 Définitions

- (a) « Office des condos » désigne l'Office ontarien du secteur des condominiums.
- (b) « Services de l'Office des condos » désigne l'ensemble des informations, des ressources et des services numériques, par exemple le contenu du site Web, le programme de formation des administrateurs, les guides, le système et le fonctionnement du Tribunal et les rapports d'associations condominiales.
- (c) « Tribunal » désigne le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.
- (d) « Membre du Tribunal » désigne un membre actuel ou un ancien membre du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.
- (e) « Plainte » désigne une observation écrite exprimant une insatisfaction à l'égard de la conduite affichée par un membre actuel ou un ancien membre du personnel de l'Office des condos ou du Tribunal au cours des 60 derniers jours, ou à l'égard des services fournis par l'Office des condos dans le cadre de son mandat.
- (f) « Agent des plaintes » désigne la personne qui effectue un examen de premier niveau des plaintes reçues, en fonction des critères énoncés dans la politique, et qui fournit un soutien administratif au registrateur adjoint, au président du Tribunal et au

responsable de l'éthique.

(g) « Registrateur adjoint » désigne la personne responsable de la politique sur les plaintes de l'Office des condos et de la gestion du traitement des plaintes.

(h) « Personnel » désigne un employé actuel de l'Office ontarien du secteur des condominiums au moment de la conduite décrite dans la plainte.

(i) « Responsable de l'éthique » désigne le président du conseil d'administration qui est responsable de l'examen de toute plainte déposée contre le directeur général et registrateur ou le président du Tribunal.

3.0 Contexte

Lancé en septembre 2017, l'Office des condos demeure axé sur sa vision d'un secteur des condominiums fort et dynamique en Ontario. L'Office des condos apporte son soutien aux propriétaires par la protection des consommateurs et s'efforce de mobiliser et d'autonomiser les communautés condominiales dans toute la province, grâce à son modèle de prestation de services numériques qui permet aux utilisateurs d'accéder à l'information, à l'éducation et au règlement des différends.

4.0 Objectifs

Dans le cadre de l'examen et du règlement des plaintes, l'Office des condos et le Tribunal s'engagent à suivre un processus consistant à :

- examiner toutes les plaintes liées à la conduite du personnel de l'Office des condos ou des membres du Tribunal ainsi qu'aux services de l'Office des condos en fonction des critères relatifs aux plaintes;
- être équitable pour tous les participants (p. ex., le plaignant, le personnel de l'Office des condos ou les membres du Tribunal);
- s'efforcer de prévenir des plaintes similaires;
- démontrer que l'Office des condos et le Tribunal sont réceptifs et déterminés à fournir des services de haute qualité;
- envisager une issue juste et raisonnable;
- maintenir et protéger de manière appropriée l'indépendance décisionnelle des membres du Tribunal.

5.0 Formuler une plainte

Toute personne peut formuler une plainte concernant la conduite du personnel de l'Office des condos, les services de l'Office des condos ou la conduite d'un membre du Tribunal.

Pour déposer une plainte concernant le personnel de l'Office des condos, les services de l'Office des condos ou la conduite d'un membre du Tribunal, envoyez les renseignements suivants à l'attention de l'agent des plaintes :

Par courriel : CAOcomplaints@condoauthorityontario.ca

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

- les mots « plainte officielle » dans l'objet (si la plainte est envoyée par courriel) ou en haut de la première page (si la plainte est envoyée par la poste);
- le nom et l'adresse électronique ou l'adresse postale du plaignant;
- le nom du personnel de l'Office des condos, du service de l'Office des condos ou du membre du Tribunal concerné par la plainte;
- les détails et la ou les raisons de la plainte (p. ex., qui, quoi, quand, où), y compris la date et l'heure de l'événement, ou des copies de toute correspondance s'y rapportant, le cas échéant, si la plainte concerne la conduite d'une personne;
- le numéro de dossier du Tribunal si la plainte concerne la conduite d'un membre du Tribunal ou du président du Tribunal pendant le traitement d'une affaire.

Les plaintes envoyées par courriel recevront une réponse automatique confirmant leur réception et indiquant que l'agent des plaintes y répondra dans les cinq jours ouvrables et informera le plaignant de l'état d'avancement de sa plainte dans les 15 jours ouvrables, l'objectif étant de répondre à la plainte dans les 30 jours ouvrables. Les réponses aux plaintes envoyées par courrier seront envoyées par la poste dans les 30 jours ouvrables suivant leur réception. Si l'Office des condos ou le président du Tribunal n'est pas en mesure de fournir une réponse à la plainte dans ce délai, il sera communiqué au plaignant quand il peut s'attendre à recevoir une réponse.

Si vous avez besoin d'une adaptation pour déposer votre plainte, veuillez en informer l'agent des plaintes qui s'efforcera de trouver avec vous un moyen acceptable pour déposer votre plainte.

6.0 Étape 1 : examen par l'agent des plaintes

Après réception de l'information décrite à la section 5.0, l'agent des plaintes procède à l'examen de la première étape, afin de déterminer si la plainte formulée répond aux critères suivants :

- concerne la conduite affichée par un membre du personnel de l'Office des condos ou par un membre du Tribunal au cours des 60 derniers jours;
- concerne des services relevant du mandat et de la compétence de l'Office des condos et que celui-ci peut fournir (lire la définition de « Services de l'Office des condos » à la section 2.0 pour voir des exemples).

Dans le cadre de l'examen, l'agent des plaintes ne considérera pas comme des plaintes les observations suivantes :

- déjà traitées dans le cadre d'une plainte antérieure;
- liées à la gouvernance d'un conseil d'administration d'association ou à des questions concernant l'association condominiale du plaignant (ces types de demandes doivent être communiquées par le biais de la page [Contactez-nous](#));
- liées à la conduite d'un membre du Tribunal, et le plaignant n'était pas une partie ou un représentant impliqué dans l'affaire;
- liées à une demande (et/ou sont une demande) d'examen, d'appel ou de contestation d'une décision, d'une ordonnance ou d'une directive de nature judiciaire d'un membre du Tribunal et ne sont pas liées à la conduite d'un membre du Tribunal;
- liées aux questions soulevées dans une requête contestant la décision rendue par un membre du Tribunal devant le tribunal;
- liées à une affaire en cours portée devant le Tribunal. Si tel est le cas, l'examen sera reporté jusqu'à la clôture de l'affaire.

Si l'agent des plaintes retire une plainte formulée du processus de traitement des plaintes pour l'une des raisons susmentionnées, il en informera le plaignant et lui fournira une justification.

Si l'agent des plaintes demande des informations supplémentaires au cours du processus d'examen, la plainte formulée sera considérée comme abandonnée si le plaignant ne répond pas dans les 15 jours ouvrables.

7.0 Étape 2 : réponse à une plainte

7.1 Plaintes concernant le personnel ou les services de l'Office des condos

À l'étape 2, une plainte concernant le personnel ou les services de l'Office des condos sera examinée par le registrateur adjoint qui fera ce qui suit :

- examiner les détails de la plainte et, au besoin, contacter le personnel concerné par la plainte ainsi que son responsable;
- examiner les détails de la plainte concernant les services de l'Office des condos et contacter le directeur responsable de ce service ou domaine d'activité;
- au besoin, demander des renseignements supplémentaires au plaignant;
- préparer une réponse écrite à l'attention du plaignant, qui exposera clairement la solution de règlement de la plainte et la justification, en assurant la confidentialité si nécessaire;

- transmettre une copie de la réponse au membre du personnel, au responsable et au directeur.

En examinant les solutions de règlement possibles, le registrateur adjoint peut recommander ce qui suit :

- apporter des changements aux politiques, aux pratiques et aux procédures;
- donner une formation, des informations mises à jour ou faire d'autres recommandations au membre du personnel ou à l'ensemble du personnel;
- apporter des ajouts, des modifications ou des améliorations aux informations ou aux services de l'Office des condos;
- déterminer si d'autres mesures sont nécessaires, en fonction des particularités du problème.

L'agent des plaintes tiendra un dossier de la plainte, y compris le règlement défini par le registrateur adjoint, et l'enregistrera en vue d'un examen ultérieur dans le cadre de l'engagement de l'Office des condos en matière de service axé sur le client. Les dossiers seront conservés pendant trois ans.

Si une plainte concerne la conduite du registrateur adjoint, le directeur général et registrateur procédera à l'examen. Si une plainte concerne le directeur général et registrateur, le président du conseil d'administration, en tant que responsable de l'éthique, effectuera l'examen.

7.2 Plaintes concernant un membre du Tribunal

À l'étape 2, une plainte concernant un membre du Tribunal sera examinée par le président du Tribunal qui fera ce qui suit :

- examiner les détails de la plainte et, au besoin, contacter le membre du Tribunal visé par la plainte;
- au besoin, demander des renseignements supplémentaires au plaignant;
- préparer une réponse écrite à l'attention du plaignant, qui exposera clairement la solution de règlement de la plainte et la justification, en assurant la confidentialité si nécessaire;
- transmettre une copie de la réponse au membre du Tribunal.

En examinant les solutions de règlement possibles, le président du Tribunal peut recommander ce qui suit :

- apporter des changements aux pratiques et aux procédures du Tribunal;
- donner une formation, des informations mises à jour ou faire d'autres recommandations au membre du Tribunal ou à l'ensemble des membres du Tribunal;
- déterminer si d'autres mesures sont nécessaires, en fonction des particularités du problème.

L'agent des plaintes tiendra un dossier de la plainte, y compris le règlement défini par le président du Tribunal, en vue d'un examen ultérieur dans le cadre de l'engagement du Tribunal en matière de service axé sur le client. Les dossiers seront conservés pendant trois ans.

Si une plainte concerne la conduite du président du Tribunal, le président du conseil d'administration, en tant que responsable de l'éthique, procédera à l'examen.

8.0 Révision de la politique

La présente politique sera révisée périodiquement, au moins une fois tous les trois ans, afin de s'assurer qu'elle continue à répondre efficacement à l'objectif visé.

| | |
|--|---|
| Autorité d'approbation : | Conseil d'administration de l'Office des condos |
| Date d'approbation précédente : | Le 4 juin 2018 |
| Date de révision : | Le 26 septembre 2022 |