

# Office ontarien du secteur des condominiums

## Politique sur les plaintes

### 1.0 Objet

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

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

Les observations concernant la conduite d'un gestionnaire de condominiums ou d'une société de gestion de condominiums doivent être adressées à l'[Office ontarien de réglementation et de la gestion des condominiums](#).

Tout appel ou toute demande de révision des décisions ou ordonnances de nature judiciaire des membres du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums concernant une erreur de droit doit être déposé auprès de la Cour divisionnaire.

### 2.0 Définitions

- (a) OOSC ou Office : Office ontarien du secteur des condominiums.
- (b) Services de l'Office : 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, les rapports des associations condominiales, les formulaires, etc.
- (c) TASC ou Tribunal : Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.
- (d) Membre du Tribunal : membre actuel ou ancien du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.
- (e) Plainte : observation écrite exprimant une insatisfaction à l'égard de la conduite affichée par un membre actuel ou ancien du personnel de l'OOSC ou du TASC au cours des 60 derniers jours, ou à l'égard des services de l'Office délivrés conformément à son mandat.
- (f) Agent des plaintes : personne qui effectue un examen de premier niveau des plaintes reçues, en fonction des critères énoncés dans la politique, et fournit un soutien administratif au registrateur adjoint, au président du Tribunal et au responsable de l'éthique.

- (g) Registrateur adjoint : personne responsable de la politique sur les plaintes de l'Office et de la gestion du traitement des plaintes.
- (h) Personnel : employé actuel de l'OOSC au moment de la conduite décrite dans la plainte.
- (i) Responsable de l'éthique : 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

Fondé en septembre 2017, l'Office ontarien du secteur des condominiums continue de mettre l'accent sur sa vision d'un secteur des condominiums fort et dynamique en Ontario. Il soutient et protège les propriétaires par ses efforts de protection des consommateurs et tâche de mobiliser et d'autonomiser les communautés condominiales partout dans la province par son modèle de prestation de services numériques, qui offre aux utilisateurs un accès à l'information, des cours de formation et des services de règlement des différends.

## 4.0 Objectifs

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

- Examiner toutes les plaintes liées à la conduite du personnel de l'Office ou des membres du Tribunal, ainsi qu'aux services de l'Office en fonction des critères relatifs aux plaintes;
- Être équitable pour tous les participants (p. ex., le plaignant, le personnel de l'Office ou les membres du Tribunal);
- S'efforcer de prévenir des plaintes similaires;
- Démontrer que l'Office 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 Dépôt d'une plainte

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

Pour déposer une plainte concernant le personnel de l'Office, les services de l'Office 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](mailto:CAOcomplaints@condoauthorityontario.ca)

**Par la poste :** 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, du service de l'Office ou du membre du Tribunal concerné par la plainte;
- 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, indiquant que l'agent des plaintes y répondra dans les cinq jours ouvrables et informant 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 la poste seront elles aussi envoyées par la poste dans les 30 jours ouvrables suivant leur réception. Si l'Office ou le président du Tribunal n'est pas en mesure de fournir une réponse à la plainte dans ce délai, le plaignant sera informé quand il peut s'attendre à recevoir une réponse.

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

## **6.0 Étape 1 : examen par l'agent des plaintes**

À la 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 :

- La plainte concerne la conduite d'un membre du personnel de l'Office ou d'un membre du Tribunal, manifestée au cours des 60 derniers jours;
- La plainte concerne des services relevant du mandat et de la compétence de l'Office (lire la définition de « Services de l'Office » à la section 2.0 pour voir des exemples).

Dans le cadre de l'examen, l'agent des plaintes ne tiendra pas compte des plaintes suivantes si elles ne réunissent pas les critères :

- L'observation a déjà été traitée dans le cadre d'une plainte antérieure;
- L'observation concerne la gouvernance du conseil d'administration d'une association ou le comportement de l'association condominiale du plaignant

(ces types de demandes doivent être communiquées au moyen de la page [Contactez-nous](#));

- L'observation concerne la conduite d'un membre du Tribunal, et le plaignant n'était pas une partie ou un représentant impliqué dans l'affaire;
- L'observation concerne 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 exerçant son autorité, comme décrit dans les Règles du TASC, et ne concerne pas la conduite d'un membre du Tribunal;
- L'observation concerne une affaire actuellement entendue par le Tribunal. Le cas échéant, l'examen sera reporté jusqu'à la clôture de l'affaire.
- L'observation concerne la conduite d'un gestionnaire de condominiums ou d'une société de gestion de condominiums (ces types de demandes doivent être adressées à l'[Office ontarien de réglementation et de la gestion des condominiums](#)).

Si l'observation ne réunit pas les critères d'une plainte, l'agent des plaintes en informera le plaignant et lui fournira les raisons par écrit.

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.

L'OOSC encourage, dans la mesure du possible, la résolution informelle et rapide des plaintes concernant les services de l'Office. Par exemple, l'agent des plaintes, le cas échéant, peut renvoyer le problème d'un plaignant à un service particulier pour qu'il contacte le plaignant et tente de répondre directement à ses préoccupations.

## 7.0 Étape 2 : réponse à une plainte

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

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

- Examiner les détails de la plainte et, au besoin, contacter le membre du personnel visé par la plainte, ainsi que son supérieur hiérarchique et le directeur du secteur d'activité concerné par la plainte, pour recueillir des informations;
- Demander, au besoin, des renseignements supplémentaires au plaignant;
- Préparer une réponse écrite à l'attention du plaignant, qui exposera clairement la solution et la justification, en assurant la confidentialité, au besoin;
- Transmettre une copie de la réponse au membre du personnel, au supérieur hiérarchique de celui-ci 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 des cours de formation, communiquer des informations mises à jour ou formuler 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;
- Déterminer si d'autres mesures sont nécessaires, en fonction des particularités du problème.

Si la plainte concerne la conduite du registrateur adjoint, c'est le directeur général et registrateur qui procédera à l'examen. Si la plainte concerne le directeur général et registrateur, le président du conseil d'administration, à titre de responsable de l'éthique, procédera à l'examen ou pourra désigner un délégué ou solliciter son aide concernant le processus d'examen et/ou rédiger une réponse écrite.

L'agent des plaintes tiendra un dossier de la plainte, comprenant la résolution déterminée par le registrateur adjoint, et le conservera pour un examen futur dans le cadre de l'engagement de service axé sur le client de l'Office. Les dossiers seront conservés pendant trois ans.

## **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;
- Demander, au besoin, des renseignements supplémentaires au plaignant;
- Préparer une réponse écrite à l'attention du plaignant, qui exposera clairement la solution et la justification, en assurant la confidentialité, au besoin;
- 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;
- Proposer des cours de formation, communiquer des informations mises à jour ou formuler 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.

Si la plainte concerne la conduite du président du Tribunal, le président du conseil, à titre de responsable de l'éthique, procédera à l'examen de la plainte ou pourra désigner un

délégué ou solliciter son aide concernant le processus d'examen, et/ou rédiger une réponse écrite.

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.

## 8.0 Révision de la politique

La présente politique sera révisée périodiquement, au moins une fois tous les trois (3) ans, afin de s'assurer qu'elle continue à répondre efficacement à l'objet énoncé.

<b>Pouvoir d'approbation :</b>	Conseil d'administration de l'Office ontarien du secteur des condominiums
<b>Date d'approbation précédente :</b>	26 septembre 2022
<b>Date de révision :</b>	27 mars 2024