

Guide de l'OOSC sur la communication et la résolution des conflits



**Condominium
Authority of
Ontario**



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
1. Les bases d'une communauté	5
1.1 Établir des bases solides	5
1.2 Des règles judicieuses	6
1.3 Trois façons de favoriser un état d'esprit communautaire	8
2. Une communication percutante	10
2.1 Communication proactive	10
2.2 Adopter une communication claire	11
2.3 Quel est le meilleur mode de communication?	12
2.4 Empêcher les malentendus de s'aggraver	13
2.5 Consigner les efforts déployés et les résultats obtenus	14
2.6 Gérer les décisions impopulaires	15
3. La résolution des conflits	16
3.1 Repérer un problème qui s'aggrave	16
3.2 Le rôle des gestionnaires	17
3.3 Faire face aux conflits	17
3.4 Communiquer avec des personnes peu réactives	18
3.5 Changer d'état d'esprit	18
3.6 Feuille de route pour la résolution des conflits en quatre étapes	19
3.7 Ramener une conversation sur la bonne voie	20
3.8 Conversations animées par les administrateurs	20
3.9 Mettre les accords par écrit	22
3.10 Gérer les conflits non résolus et obtenir du soutien	22
3.11 Règlement formel des différends	23
3.12 Gestion du harcèlement	24
3.13 Rétablir la confiance après un conflit	25
3.14 Conclusion	25
4. Outils et ressources	26
4.1 Autres considérations juridiques	26
4.2 Liste de contrôle pour des bases solides	27
4.3 Conseils utiles en matière de communication	28
4.4 Scénarios de communication de réserve	30

INTRODUCTION

La vie en condominium offre de nombreux avantages qui lui sont propres, notamment des commodités communes, la sécurité et un sentiment d'appartenance communautaire. Cependant, ce mode de vie s'accompagne également de responsabilités importantes, tout particulièrement l'obligation de veiller à ce que tous les résidents puissent raisonnablement profiter de leur espace de vie sans subir de perturbations.

Les divergences d'opinions pouvant conduire à des conflits dans n'importe quel contexte communautaire, il est essentiel que tous les membres de la communauté collaborent pour gérer efficacement les problèmes et pour promouvoir une vie harmonieuse.

Ce guide fournit des conseils pratiques et des stratégies aux administrateurs des conseils d'associations condominiales et aux autres membres de la communauté pour gérer les conflits et créer un milieu propice à la vie en communauté.

Définir le conflit :

Dans le contexte d'une communauté condominiale, un conflit désigne toute situation de désaccord, de tension ou d'opposition entre des individus ou des

groupes concernant leurs intérêts, leurs croyances ou leurs actes. Il englobe un large éventail de différends et de désaccords qui peuvent survenir dans les milieux de vie communautaire.

Un conflit se manifeste sous diverses formes, notamment des différends entre propriétaires, des tensions entre le conseil d'administration et des propriétaires, des discordes entre les membres du conseil d'administration ainsi que des différends impliquant les gestionnaires de condominiums.

Ce guide contient quatre parties visant à prévenir et à gérer les conflits :

- 1 Les bases d'une communauté :** établir des attentes claires
- 2 Une communication percutante :** favoriser la transparence et la compréhension
- 3 La résolution des conflits :** comprendre les causes profondes et traiter les problèmes rapidement et de manière constructive
- 4 Outils et ressources :** donner aux administrateurs les moyens de réussir en leur fournissant des éléments importants supplémentaires



1. LES BASES D'UNE COMMUNAUTÉ

1.1 Établir des bases solides

L'établissement de bases communautaires solides dans les condominiums améliore la communication en favorisant la confiance et la compréhension entre les résidents et les membres du conseil d'administration, ce qui aide à résoudre les conflits de façon rapide et constructive pour avoir un milieu de vie harmonieux.

Les conseils d'administration de condominiums donnent le ton dans leur communauté en établissant des **attentes claires**, notamment en faisant ce qui suit :

- 1 Mettre à jour les documents constitutifs en fonction des besoins, afin de définir des attentes claires pour les membres de la communauté.
- 2 Communiquer ces attentes sans délai et souvent.
- 3 Veiller à ce que les documents constitutifs ne contredisent pas de dispositions législatives, telle la Loi sur les condos.
- 4 Favoriser une culture de formation et de sensibilisation en dotant les membres de la communauté d'outils et de ressources.



Quels sont les documents constitutifs d'une association condominiale?

- Loi sur les condos
- Déclaration
- Règlements administratifs
- Règles

[Pour en savoir plus sur la manière d'y accéder et de les modifier, cliquez ici.](#)



1.2 Des règles judiciaises

Les règles d'une association condominiale servent à promouvoir la sûreté, la sécurité et le bien-être ou le bon état, selon le cas, des propriétaires et de la propriété, ou à empêcher que soient gênés déraisonnablement l'usage et la jouissance des parties privatives et des parties communes.

Mettre à jour les règles pour répondre aux besoins de la communauté

Réviser et mettre à jour les règles régulièrement pour traiter les nouveaux problèmes courants qui se présentent et faire en sorte que les documents constitutifs restent adaptés à l'évolution des besoins de la communauté.

Règles contre le harcèlement

Établissez des règles claires en matière de harcèlement et élaborer une politique visant à prévenir et à lutter contre le harcèlement au sein de la communauté. Le présent guide abordera la question de la gestion du harcèlement dans une autre partie.

Protocole de communication

À titre de pratique exemplaire, les conseils d'administration devraient mettre en place un protocole de communication pour l'association condominiale, en complément des règles. Ce protocole permet d'établir un système de communication clair entre le conseil, les propriétaires et les gestionnaires. Il doit préciser les personnes à contacter pour des problèmes précis, les voies de communication, les délais d'accusé de réception et de réponse. Cela permet de réduire les demandes redondantes et de garantir la clarté nécessaire pour toutes les parties concernées.

En tant que conseil d'administration, posez-vous ces questions :

Quand les règles ont-elles été révisées pour la dernière fois?

Existe-t-il des problèmes communs qui ne sont actuellement pas couverts par les règles?

Existe-t-il des règles obsolètes qui ne sont pas appliquées et qui devraient être supprimées ou adaptées?



Dotez votre communauté de ressources pédagogiques



La propriété condominiale s'accompagne d'un ensemble de défis et de possibilités qui lui sont propres. Les conseils d'administration peuvent sensibiliser les propriétaires en les orientant vers des ressources utiles. Le Guide de l'OOSC pour les propriétaires de condos offre des informations générales sur la gouvernance des condominiums, les finances, les assemblées des propriétaires, les réparations et l'entretien, et la résolution des problèmes communs.

1.3 Trois façons de favoriser un état d'esprit communautaire

ÉTAT D'ESPRIT COMMUNAUTAIRE

Chaque personne a le droit de se sentir en sécurité, bienvenue et respectée dans sa communauté. Pour cela, chacun doit être responsable de ses actes et contribuer à une vie harmonieuse dans la communauté condominiale par le biais de la civilité, du compromis et de la patience.

1 Encourager la participation, l'inclusion et le bénévolat



Offrir des occasions de participer à des activités, aux projets des comités ou au conseil d'administration

- Établir des relations et instaurer la confiance
- Les personnes qui se sentent valorisées, entendues et incluses sont plus susceptibles de s'investir



Mettre en lumière les réussites de la communauté : demander l'autorisation des membres de la communauté pour transmettre des histoires positives

- Créer des promoteurs de l'information positive
- Encourager le bénévolat et la participation à la vie communautaire

2 Organiser des événements communautaires et des rencontres sociales



Organiser des événements comme des soirées jeux, des cours de conditionnement physique, des clubs de lecture, des collectes de nourriture et de jouets

- Donne la possibilité de nouer des liens et de développer un sentiment d'appartenance à la communauté
- Favorise l'empathie

3 Utiliser une communication efficace, opportune et cohérente



Veiller à ce que les résidents soient informés de la déclaration, des règlements administratifs et des règles

- Minimise les différends
- Favorise une résolution rapide et harmonieuse des problèmes
- Réduit les reproches et les réactions négatives



Donner aux propriétaires la possibilité de faire part de leurs idées, en particulier lors des AGA et des autres assemblées de propriétaires

- Les propriétaires se sentent écoutés et valorisés



Les administrateurs peuvent s'informer davantage en consultant le [guide de l'OOSC sur la gouvernance des condos](#) et en examinant la [liste de contrôle pour des bases solides](#).

2. UNE COMMUNICATION PERCUTANTE

Pour établir des bases communautaires solides, il est essentiel de comprendre le rôle central d'une communication percutante. Dans cette partie, nous nous penchons sur des stratégies pratiques de communication efficace pour les administrateurs de condominiums, visant à prévenir les conflits et à favoriser les interactions positives au sein de la communauté.

2.1 Communication proactive

La communication proactive favorise la transparence et la compréhension, en minimisant les malentendus, et prévient les conflits. En communiquant régulièrement des informations actualisées, en répondant rapidement aux préoccupations et en élaborant des solutions en collaboration, il est possible d'atténuer les conflits tout en développant une solide communauté condominiale.



2.2 Adopter une communication claire

Les conseils d'administration doivent réfléchir attentivement au mode et au style de communication à privilégier pour leur communauté. En règle générale, le public préfère les communications concises et directes qui témoignent d'une compréhension des problèmes rencontrés. Voici quelques techniques qui peuvent s'avérer utiles lors de l'élaboration de documents de communication pour les communautés condominiales :

C	Choisir la forme de communication adaptée à votre communauté	Certaines communautés préfèrent les réunions virtuelles, d'autres les courriers physiques, les réunions en personne, les courriels, les téléconférences, etc.
L	Commencer par les points les plus importants	Ne pas frustrer le public en l'obligeant à rechercher les informations essentielles dont il a besoin
A	Des exemples et des informations pédagogiques aident à clarifier les points importants	Utiliser des exemples, des faits et des données pertinents
I	Éviter le jargon, les termes compliqués, les sigles et les acronymes	Utiliser un langage simple pour être clair et inclusif
R	Lire votre message à haute voix	Lire à haute voix aide à repérer les erreurs ou les formulations compliquées dans les réponses écrites



La Loi sur les condos exige de communiquer certaines informations au moyen de [formulaire](#)s précis.

2.3 Quel est le meilleur mode de communication?

Les **problèmes simples** peuvent souvent être résolus par un simple appel téléphonique ou un courriel.

Les **problèmes complexes**, où des relations sont en jeu, peuvent être aidés par une réunion en personne ou une réunion virtuelle.

Toute communication doit tenir compte des obstacles linguistiques, des différences culturelles et de l'accessibilité des publics cibles.



Pour en savoir plus sur la [résolution des problèmes communs](#) liés aux condominiums, consultez le site Web de l'OOSC et téléchargez un modèle de lettre.



Communication en couches

Les conseils d'administration devraient envisager de **communiquer des informations** sous **plusieurs formes** et à **différents moments** pour garantir l'exactitude et la cohérence du message et en améliorer la compréhension. Il s'agit là de tentatives raisonnables de la part du conseil pour aborder les problèmes et communiquer des solutions.

Exemples :

- 1** Afficher un **message** sur le **tableau d'affichage de la salle du courrier** et près des ascenseurs
- 2** Publier le **même message** sur le **portail en ligne** du condominium
- 3** Communiquer la **même information** dans le bulletin d'information du condominium



2.4 Empêcher les malentendus de s'aggraver

Les administrateurs doivent être attentifs à leur comportement et à leur style de communication dans les conversations, que ce soit lors des réunions du conseil, au cours d'interactions individuelles ou lorsqu'ils s'adressent à l'ensemble de la communauté condominiale. Ne cédez pas à l'instinct naturel qui nous amène à nous comporter de manière défensive ou à nous opposer au cours d'une conversation, car cela peut rapidement faire monter la tension.

Considérons le schéma suivant :



Découvrez d'autres techniques de désescalade en regardant le webinar de l'OOSC sur la [gestion et désescalade des conflits dans les condominiums](#).

RECONNAÎTRE

Montrez que vous écoutez activement



Langage corporel :

- Hochez la tête
- Établissez un contact visuel approprié

Verbalement :

- « Merci d'en avoir fait part. »
- « Je comprends que cela vous préoccupe. »
- « J'apprécie que vous me fassiez part de cette information. »

CHANGER D'ORIENTATION

Faites passer la conversation de la plainte à la solution



Paraphraser les observations principales faites par la personne :

- « Je comprends que... »
- « Il semble que... »

Saisissez l'émotion :

- « Je comprends que cela ait été frustrant pour vous. »
- « Je comprends les difficultés que vous avez rencontrées. »

- **Évitez** d'utiliser « **mais** », et utilisez plutôt « **et** ».
- « Je comprends... et... »
Au lieu de :
“Je comprends... mais...”

RÉSoudre

Arrivez à une solution après avoir favorisé une compréhension collective



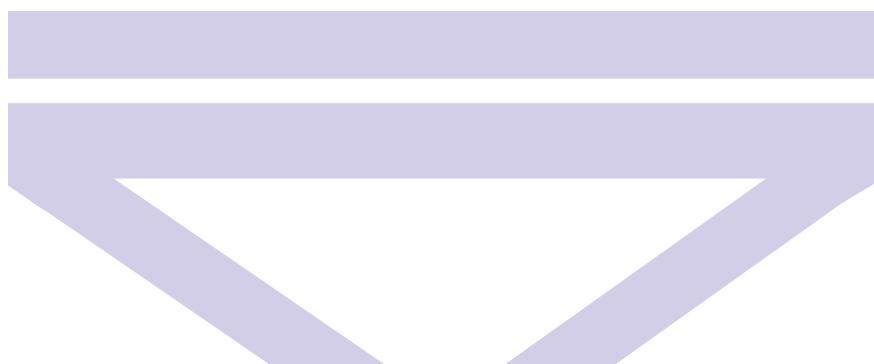
- « Voyons comment nous pouvons résoudre ce problème ensemble. »
- « Discutons d'un moyen mutuellement satisfaisant de résoudre ce problème. »
- « Discutons des options qui pourraient nous aider. »

2.5 Consigner les efforts déployés et les résultats obtenus

Utilisez un registre des problèmes pour aider votre conseil d'administration à effectuer le suivi des problèmes au fil du temps. Indiquez si un problème s'est aggravé ou si les mesures prises pour le désamorcer ont bien réussi. Cette approche permet de tirer parti des réussites et de garantir la responsabilisation, la transparence et la prise de décision éclairée, ce qui favorise un cadre de vie plus harmonieux pour tous les résidents.



Pour en savoir plus, consultez notre guide sur les [Guide de l'OOSC sur la gestion des problèmes](#).



2.6 Gérer les décisions impopulaires

Le conseil d'administration est responsable en dernier ressort du contrôle et de la gestion des affaires de l'association condominiale. Cela peut parfois signifier qu'il doit communiquer des informations sur des décisions pouvant être impopulaires et veiller au respect de la Loi sur les condos, de la déclaration, des règlements administratifs et des règles.

Envisagez d'utiliser les **stratégies de communication** suivantes pour dissiper et minimiser les malentendus :



Communiquer sans délai et souvent

Prévenez les résidents suffisamment à l'avance des changements à venir afin d'éviter les surprises. Utilisez une communication en couches pour donner aux résidents le temps de se préparer et de s'adapter.



Mobilisation communautaire

Associez les résidents à la prise de décision dans la mesure du possible. Demandez leur avis par le biais d'enquêtes, d'assemblées ou de forums de résidents. Faire participer les résidents témoigne d'un engagement en faveur d'une prise de décision partagée.



Une communication ouverte et transparente

Reconnaissez ouvertement la situation. La transparence permet d'instaurer la confiance et aide les résidents à comprendre les motifs de la décision.



Rester impartial

Lors de la diffusion d'informations, il est important de rester impartial et d'éviter d'exprimer des opinions personnelles sur les décisions transmises. Il faut plutôt présenter l'information de manière objective. Par exemple : « Le conseil d'administration a décidé... »



Fournir un contexte et une justification

Expliquez les décisions du conseil d'administration. Une justification claire aide les propriétaires à avoir une vue d'ensemble. Veillez à décomposer les données financières complexes en éléments faciles à assimiler. Faites appel à des experts pour expliquer les questions complexes.



Pour en savoir plus, consultez nos [conseils utiles en matière de communication](#) et nos [scénarios de communication de réserve](#).

3. LA RÉOLUTION DES CONFLITS

Parfois, des conversations difficiles ou des décisions impopulaires peuvent conduire à une escalade des préoccupations. Il est alors nécessaire de recourir à des processus de résolution des conflits pour parvenir à des accords mutuellement satisfaisants. Dans la partie suivante, nous présentons les techniques qui peuvent aider à répondre efficacement à ces défis.



La **résolution des conflits** est un processus informel ou formel utilisé pour résoudre un désaccord par le biais d'une solution mutuellement viable.

3.1 Repérer un problème qui s'aggrave

Malgré le respect des bonnes pratiques, des problèmes peuvent toujours survenir dans une communauté condomaniale. Pour y remédier, il est essentiel de traiter les problèmes rapidement, de veiller à ce que les personnes se sentent écoutées et comprises, et de gérer efficacement les conflits.

En outre, l'escalade peut se produire en raison de demandes répétées de la part de la même personne au sujet de la même préoccupation, qui ne laisse pas suffisamment de temps pour répondre. Même si le message est légitime, la fréquence de la communication peut exacerber le conflit. Lorsque des problèmes surviennent, une réponse rapide peut aider à apaiser la situation, à mieux se comprendre et à préserver la relation.

Utilisez la technique *TROP CHAUD* suivante pour **détecter les signes courants** indiquant qu'une conversation risque de dégénérer en conflit :

TROP CHAUD



Parler plus vite et plus fort



Propos contestataires ou stressés



Accuser et condamner ouvertement ou se montrer exigeant



Niveau d'émotions plus élevé



Solutions unilatérales



Modification du ton de la voix

3.2 Le rôle des gestionnaires

La résolution efficace des conflits au sein des condominiums repose sur la supervision des activités du gestionnaire par le conseil d'administration. Pour ce faire, le conseil d'administration doit mettre en place des voies de communication transparentes avec le gestionnaire, en définissant clairement les procédures de résolution des conflits et les attentes. Examiner et évaluer régulièrement le traitement des conflits par le gestionnaire garantit la responsabilisation et favorise une approche proactive de la résolution des conflits. Malgré la présence de gestionnaires, les conseils d'administration restent responsables en dernier ressort de la gestion des conflits, ce qui souligne la nécessité d'une participation et d'une surveillance actives.



Pour en savoir plus, consultez notre guide sur la supervision des gestionnaires de condos.

3.3 Faire face aux conflits

Une **discussion informelle et en temps opportun** peut permettre de régler rapidement un problème, de favoriser la compréhension et d'éviter des relations tendues.

Suivez les étapes suivantes pour vous préparer à une première discussion :

- 1 Évaluez et changez votre **état d'esprit**. Avez-vous fait des **suppositions** sur la situation ou la personne?
- 2 Réfléchissez à **la manière dont vous avez pu contribuer** à la situation.
- 3 Décidez de la manière dont vous souhaitez **aborder** la conversation. Par exemple, en vous concentrant sur les solutions plutôt que sur les problèmes, en ayant l'esprit ouvert et en étant prêt à écouter.
- 4 **Préparez des questions** qui vous aideront à mieux comprendre leurs préoccupations.
- 5 **Entraînez-vous** devant un miroir pour entendre comment vous vous exprimez, observer votre langage corporel et gagner en confiance.
- 6 Veillez à ce que les décisions soient prises collectivement par le conseil d'administration. Bien qu'un administrateur puisse mener les discussions, les décisions finales doivent représenter le **conseil d'administration dans son ensemble**.



3.4 Communiquer avec des personnes peu réactives

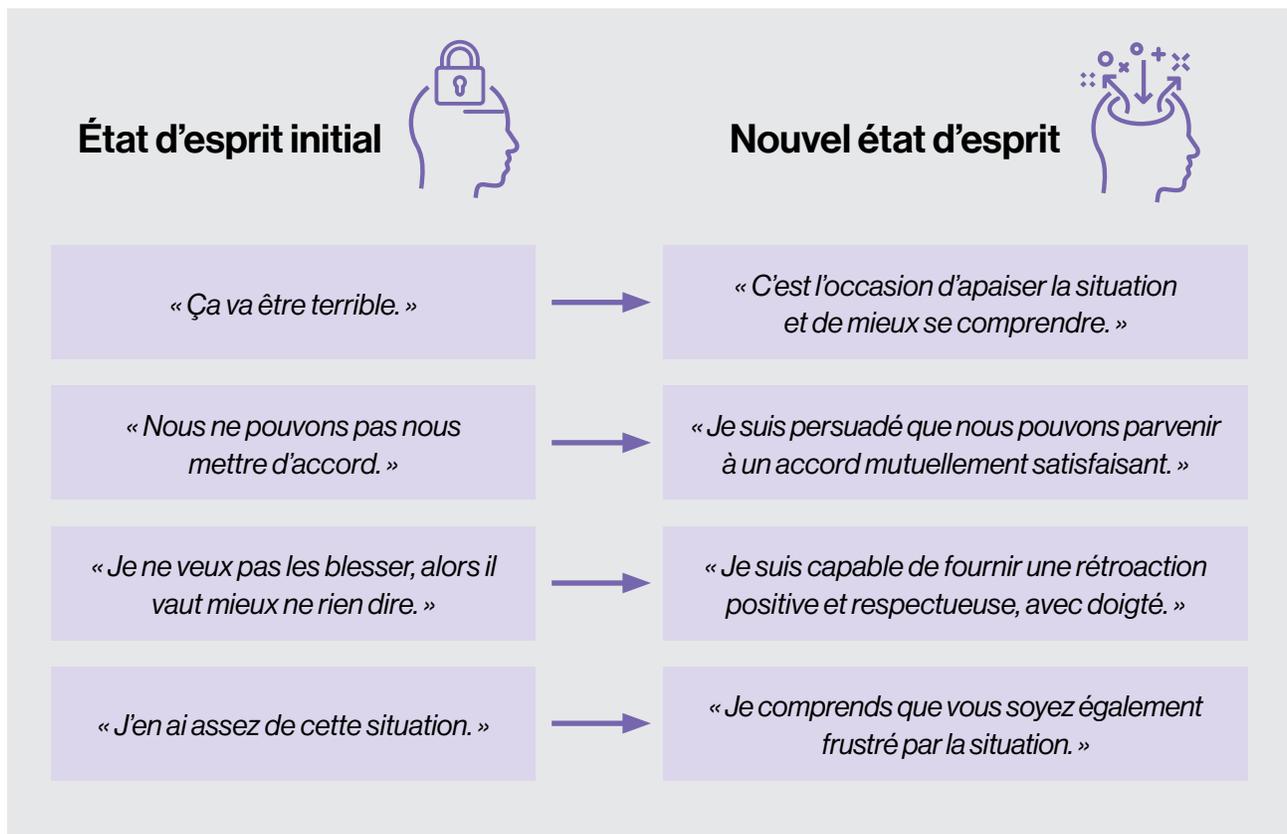
Certaines personnes peuvent ne pas réagir aux tentatives de communication du conseil d'administration d'un condominium. Le conseil d'administration doit envisager des moyens de résoudre le problème sans passer immédiatement à une instance judiciaire. Voici quelques pistes à explorer :

- > Réfléchissez au mode de communication. Un appel téléphonique conviendrait-il mieux qu'un courriel pour ce problème et cette personne?
- > Donnez à la personne un délai raisonnable pour répondre
- > Documentez vos tentatives de communication avec la personne.

Dans un second temps, vous pouvez **utiliser les modèles de lettres** disponibles sur le site Web de l'OOSC. Suivez les étapes correspondant à votre problème [sur cette page](#).

3.5 Changer d'état d'esprit

La façon dont nous envisageons un conflit peut avoir une incidence sur notre volonté de trouver une solution. **Évaluez et changez votre état d'esprit** lorsque vous abordez un conflit. Voici quelques exemples pour vous guider :



3.6 Feuille de route pour la résolution des conflits en quatre étapes

Ce cadre d'action vise à résoudre les conflits de manière collaborative tout en tenant compte de l'importance des besoins, des valeurs et des priorités des autres parties.



Étape 1 : Préparation

- Fixez et confirmez l'heure et le lieu de la réunion.
- Déterminez comment formuler votre point de vue et quelles questions poser : évaluez et changez votre état d'esprit.
- Envisagez les meilleures options pour recueillir des faits, et pas seulement vos opinions respectives.



Étape 2 : Examen des problèmes

Ordre du jour :

- Confirmez les sujets dont il faut discuter et les questions à régler.
- Veillez à ce que toutes les personnes apportent leur contribution et se mettent d'accord sur ce qui doit faire l'objet de la discussion.

Discussion :

- Échangez vos points de vue et écoutez les intérêts des uns et des autres.
- Concentrez-vous sur un terrain d'entente.
- Posez des questions ouvertes pour mieux comprendre.
- Ne passez pas trop vite à la résolution des problèmes.
- Parlez avec respect, évitez les propos blessants, faites attention au ton employé.
- Évitez de faire des suppositions, concentrez-vous sur les faits et faites preuve d'ouverture d'esprit lorsque vous écoutez.



Étape 3 : Remue-méninges sur les options

- Réfléchissez à des solutions qui répondent aux intérêts communs.
- Cherchez à trouver un accord mutuellement satisfaisant.

« Cette discussion est importante et j'ai hâte de résoudre ce problème ensemble. Je propose que nous parlions davantage du problème et de ses répercussions, puis que nous revenions aux idées que vous avez avancées. »



Étape 4 : Accord et suivi

- Si toutes les parties sont parvenues à un accord :
 - Assurez-vous que chaque partie comprend l'accord de la même façon.
 - Faites le suivi pour discuter du fonctionnement de l'accord.

Toutes les parties doivent avoir la possibilité de contribuer à l'accord final. Si vous préférez, une partie peut rédiger un projet d'accord et les autres parties peuvent le revoir pour y apporter leur contribution.

« Cette conversation a été utile et je suis heureux que nous ayons collaboré pour aborder et résoudre ce problème. Il peut être utile que chacun d'entre nous récapitule ce qu'il comprend de l'accord. »



3.7 Ramener une conversation sur la bonne voie

Les discussions sur les conflits peuvent facilement s'éloigner de l'objectif de la conversation, qui devrait être de considérer et de résoudre le problème.

Essayez ce qui suit pour se remettre sur la bonne voie :

- > Reconnaître que la conversation est hors sujet
- > Proposer une courte pause, si nécessaire
- > Utiliser l'ordre du jour de la réunion pour se recentrer
- > Faire appel à un animateur impartial pour maintenir la conversation sur la bonne voie

3.8 Conversations animées par les administrateurs

Les administrateurs de conseils de condominiums qui animent les conversations entre les parties à un conflit doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour **garantir un environnement de réunion sûr et respectueux**.

Les animateurs sont censés être **impartiaux**. Tout parti pris apparent en faveur d'une partie peut rendre la conversation :

- > plus chargée d'émotivité
- > difficile à gérer
- > irrespectueuse, inefficace ou potentiellement à risque

Les animateurs doivent écouter activement toutes les parties, encourager une communication constructive et établir des règles de base claires pour garantir une discussion productive.

Si les parties en conflit ne parviennent pas à trouver une solution, veillez à ce qu'elles connaissent les prochaines étapes raisonnables et appropriées, y compris les options de règlement formel des différends, qui sont abordées à la fin de ce guide.



Consultez la Loi sur les condos pour connaître les différends qui doivent être gérés par la médiation ou l'arbitrage.

3.9 Mettre les accords par écrit

La plupart des accords doivent être formulés par écrit et signés par toutes les parties concernées.

À titre de pratique exemplaire, les accords devraient inclure ce qui suit :

- > Date
- > Noms des parties
- > Résumé de la résolution
- > Conditions de l'accord
- > Attentes en matière de confidentialité et de respect de la vie privée
- > Plan de suivi
- > Noms en caractères d'imprimerie et signatures

3.10 Gérer les conflits non résolus et obtenir du soutien

Il est judicieux de s'interroger honnêtement et de faire preuve d'ouverture d'esprit pour savoir reconnaître les cas où le conseil d'administration et/ou le gestionnaire de condominiums n'ont pas les compétences, le leadership, le style ou le temps nécessaires pour gérer efficacement un problème. Faire appel à des professionnels pour se pencher sur le problème et fournir des conseils impartiaux – qu'il s'agisse d'obtenir des conseils juridiques ou un rapport technique ou de commander une étude sur le bruit – peut empêcher un problème de s'aggraver.

Lorsqu'il s'agit de résoudre un conflit, les parties impliquées doivent être disposées à collaborer, avoir la volonté de résoudre le problème et être déterminées à respecter l'issue du conflit. Si les parties ne sont pas disposées à faire cela ou si des préoccupations liées à la sécurité empêchent les discussions d'avoir lieu, il peut être nécessaire de recourir à d'autres moyens.



3.11 Règlement formel des différends

L'OOSC et d'autres organismes provinciaux de protection des consommateurs proposent des services de règlement des différends qui aident les communautés condominiales à résoudre un éventail de problèmes communs liés à la vie en condo, selon leur compétence.

[Problèmes et règlement des différends - Office ontarien du secteur des condominiums](#)

Le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC)

Le TASC met à disposition des propriétaires de condos et des associations condominiales de l'Ontario des services de médiation et d'arbitrage en ligne qui sont pratiques, rapides et abordables. Découvrez [comment le Tribunal peut vous aider](#) et la [compétence du Tribunal](#).

Institut d'arbitrage et de médiation du Canada

L'[Institut d'arbitrage et de médiation du Canada](#) peut aider les conseils d'administration de condominiums à trouver des professionnels détenteurs des titres requis pour le règlement des différends.

Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC)

L'OORGC est l'organisme de réglementation qui traite les plaintes relatives à la conduite des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums en Ontario. Informez-vous sur le [processus de traitement des plaintes](#) et la compétence de l'OORGC.

Cour supérieure de justice de l'Ontario (CSJ)

Certains problèmes qui ne peuvent être traités ou résolus par l'OOSC, l'OORGC ou les autres organismes provinciaux de protection des consommateurs peuvent être portés devant la Cour supérieure de justice, notamment les questions liées aux articles [134](#) et [135](#) de la Loi sur les condos. Informez-vous sur [la CSJ](#).



3.12 Gestion du harcèlement

Toutes les associations condominiales devraient s'efforcer d'**établir des processus clairs, cohérents et transparents** sur la manière de prévenir le harcèlement dans leur communauté, de s'y préparer et d'y faire face.



L'[exemple de règle anti-harcèlement](#) de l'OOSC peut aider les associations condominiales à rédiger leurs propres règles contre le harcèlement en fonction de leur contexte particulier. Les associations qui souhaitent mettre à jour leurs règles ou en rédiger de nouvelles devraient consulter leur conseiller juridique pour s'assurer qu'aucune modification des documents constitutifs n'amène à contredire la Loi sur les condos ou d'autres lois ou règlements administratifs.

Voici comment vous pouvez contribuer à lutter contre les cas de harcèlement dans votre communauté condominiale :

- > Veillez à ce que votre association condominiale dispose d'une règle anti-harcèlement à jour et à ce que tous les propriétaires soient bien informés.
- > Assurez-vous de savoir quels documents constitutifs s'appliquent aux cas de harcèlement.
- > La personne a-t-elle causé ou est-elle susceptible de causer des blessures ou des maladies ou bien des dommages à la propriété?
- > Tenez compte de l'état émotionnel et psychologique de la personne lors du choix d'un mode de communication.
- > Déterminez si d'autres lois s'appliquent, notamment le Code des droits de la personne de l'Ontario, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et le Code criminel du Canada.
- > Demandez l'avis d'un conseiller juridique pour déterminer les meilleures mesures à prendre pour désamorcer et résoudre le conflit en toute sécurité.



Situations d'urgence

Contactez les services d'urgence* si vous êtes confronté à l'une de ces situations :

- > Vous pensez que vous ou une autre personne êtes menacés.
- > Vous craignez pour votre sécurité ou celle d'autrui.
- > Votre propriété ou la propriété de l'association condominiale risquent d'être endommagées.

**Utiliser les lignes téléphoniques de non-urgence pour les situations préoccupantes mais non urgentes*



3.13 Rétablir la confiance après un conflit

Rétablir la confiance et restaurer la relation après un conflit est une étape essentielle du processus de résolution. La reconnaissance des responsabilités et le respect des engagements posent les jalons de cette reconstruction. Une communication ouverte favorise la transparence et la compréhension, tandis que le respect de la vie privée permet aux personnes de s'exprimer en toute sécurité. Ce parcours exige de l'engagement, de la responsabilisation et un effort sincère pour tirer les leçons des expériences passées, renforçant ainsi l'harmonie et la résilience de la communauté.

3.14 Conclusion

Pour bien gérer la vie en communauté condominiale, il faut combiner une communication claire, un respect mutuel, des méthodes de gestion efficaces de la part du conseil d'administration et la volonté de favoriser un sentiment d'appartenance à la communauté. En utilisant ce guide et en œuvrant en collaboration pour résoudre les problèmes et répondre aux défis au fur et à mesure qu'ils se présentent, les communautés condominiales peuvent créer un cadre de vie positif et harmonieux pour tous les résidents.

La partie suivante présente des ressources supplémentaires pour votre boîte à outils d'administrateur. Celles-ci offrent des enseignements pratiques et des mesures concrètes pour élargir encore votre éventail de compétences.

4. OUTILS ET RESSOURCES

Dans cette partie, vous trouverez un ensemble d'outils et de ressources supplémentaires. Ces éléments pratiques et ces conseils additionnels sont destinés à améliorer vos compétences et à vous apporter davantage de soutien en complément du contenu principal du guide. Parcourez ces ressources pour approfondir vos connaissances sur la communication et la résolution des conflits dans le milieu des condominiums.

4.1 Autres considérations juridiques

Code criminel du Canada

Les associations condominiales devraient collaborer avec un conseiller juridique – et les services de police si nécessaire – pour déterminer si le [Code criminel du Canada](#) s'applique à un conflit, notamment :

- > Harcèlement criminel (p. ex. communication répétée et unilatérale, traque furtive d'un résident ou d'une entreprise)
- > Menaces
- > Violence
- > Infractions motivées par la haine

Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST)

Les associations condominiales sont tenues d'examiner toutes les plaintes relatives à la santé et à la sécurité au travail présentées par les employés et d'élaborer des politiques et des programmes pertinents. Consultez un conseiller juridique pour vous assurer de la conformité à la [LSST](#).

Code des droits de la personne de l'Ontario

Les conseils d'administration doivent se demander si un problème ou un conflit dans leur communauté condominiale relève du [Code des droits de la personne de l'Ontario](#). Le Code interdit la discrimination à l'égard des personnes fondée sur des motifs protégés dans les domaines sociaux protégés tels que le logement, l'emploi, les contrats, les biens, les services et les installations.



4.2 Liste de contrôle pour des bases solides

Utilisez cette liste de contrôle pour aider votre conseil d'administration à déterminer comment gérer la communication et prévenir les conflits dans votre communauté condominiale.

Questions pour le conseil d'administration	Oui	Non
Les documents constitutifs sont-ils régulièrement révisés et mis à jour?		
Nos documents constitutifs définissent-ils clairement nos attentes à l'égard des membres de la communauté?		
Existe-t-il une procédure permettant aux propriétaires et aux résidents de faire part de leurs préoccupations?		
Existe-t-il un plan de communication proactive avec les résidents?		
Avons-nous proposé des activités de bénévolat au sein de la communauté?		
Notre conseil d'administration donne-t-il le ton d'une communication respectueuse?		
Avons-nous déterminé les mesures à prendre pour faire face aux conflits?		

Questions pour les administrateurs	Oui	Non
Est-ce que j'assiste régulièrement aux réunions du conseil et aux assemblées des propriétaires?		
Est-ce que je fais preuve de respect dans mes conversations avec les autres administrateurs?		
Est-ce que je fais des efforts pour connaître les membres de la communauté condominiale?		
Est-ce que je connais les documents constitutifs et les autres lignes directrices pouvant m'aider à remplir mon rôle d'administrateur?		

4.3 Conseils utiles en matière de communication

Consultez cette liste de conseils lorsque vous communiquez avec votre communauté condominiale, afin de gérer les problèmes à un stade précoce et d'éviter, dans la mesure du possible, qu'ils ne dégénèrent en conflit.



Ce qui est utile

- ✓ **Incarner les « cinq savoir-être »**
 1. Être accessible
 2. Être attentif
 3. Être conscient de soi
 4. Être préparé
 5. Être ouvert aux idées différentes des siennes
- ✓ **Confirmer le mode de communication souhaité par la personne.**
- ✓ Choisir un espace calme et neutre assurant le respect de la vie privée pour les **conversations en personne**.
- ✓ **Utiliser un langage simple, inclusif et respectueux**, facile à comprendre et à traduire.
- ✓ **Utiliser des polices de caractères lisibles dans les communications écrites**, et réviser les communications avant de les envoyer.
- ✓ **Utiliser des phrases courtes ou des listes**, idéalement moins de 15 à 20 mots.
- ✓ **Faire preuve de curiosité et poser des questions** pour approfondir la discussion, fournir des pistes de solutions et faciliter la compréhension.
- ✓ **Fixer des limites de temps** pour les conversations, le cas échéant; revenir vers les personnes concernées à un autre moment.



Ce qui n'est pas utile

- ✗ **Faire des suppositions** peut s'avérer inexact et être perçu comme un jugement.
- ✗ **Communiquer sous le coup de l'émotion.**
- ✗ **Sigles et acronymes, jargon ou terminologie propre à un secteur** qui peuvent ne pas être compris par tous.
- ✗ **Utiliser un langage blessant et tenir des propos culpabilisants.**
- ✗ « Vous auriez peut-être dû y penser plus tôt. »
- ✗ « Qu'est-ce que vous imaginiez? »
- ✗ Une **punctuation forte**, comme les points d'exclamation et certains émojis, peut donner l'impression qu'on est en colère.
- ✗ Les **affirmations généralisantes** qui créent un sentiment de « nous contre eux ».
- ✗ « Tu n'as jamais... », « Tu as toujours... », ou « Tout le monde se sent ainsi ».
- ✗ Une **communication non verbale agressive**, comme le fait de pointer du doigt ou d'empiéter sur l'espace personnel de quelqu'un.
- ✗ Le **sarcasme**, qui amplifie les émotions et l'attitude défensive.



Rappel : Posez-vous la question « Est-ce que je voudrais recevoir ce message? » avant de l'envoyer. Si ce n'est pas le cas, retravaillez, reformulez et révissez.

4.4 Scénarios de communication de réserve

Utilisez ces questions et déclarations types pour orienter les conversations difficiles au sein de votre communauté condominiale vers des issues qui servent les intérêts de tous. Ajustez-les en fonction des circonstances propres à chaque problème et à chaque personne.

Demander du temps avant la réunion

- « Pouvons-nous en discuter à un autre moment? J'ai des choses à faire qui requièrent toute mon attention et je veux pouvoir être pleinement disponible pour notre conversation. Est-ce que _____ vous conviendrait? »

Faire face aux émotions qui montent

- « Cette conversation est chargée d'émotion pour nous deux. J'attache de l'importance à notre relation et je veux résoudre ce problème ensemble. Je pense qu'une petite pause serait utile. Pouvons-nous nous retrouver dans environ _____ minutes? »
- « Il s'agit d'une question difficile et nos points de vue semblent différents. Je suis sûr que nous pouvons trouver une solution viable. Serait-il utile de faire une pause et de reprendre notre discussion dans quelques heures? »

Souligner les incohérences de la conversation

- « Je ne vois pas très bien le lien entre votre remarque sur _____ et notre discussion. Pourriez-vous clarifier votre propos pour m'aider à comprendre? »
- « C'est intéressant. Tout à l'heure, vous avez dit _____ et maintenant il me semble que vous dites _____. Je voudrais confirmer cela avec vous car je ne suis pas sûr d'avoir compris. »

Confirmer la compréhension de la conversation

- « Que pensez-vous de cette option? »
- « Est-ce que cela trouve un écho en vous? »
- « Quel est votre sentiment sur la situation actuelle? »
- « Mon point de vue se fonde sur ces suppositions... »
- « J'en suis arrivé à cette conclusion parce que... »

Demander du temps avant de prendre une décision

- « Cela m'aiderait d'analyser ce dont nous avons parlé, afin que nous puissions résoudre ce problème ensemble. Je suggère de prendre quelques heures pour réfléchir, avant de nous retrouver pour prendre notre décision. Cela vous convient-il? »
- « Nous avons abordé beaucoup d'informations importantes aujourd'hui. Ce serait utile de prendre plus de temps pour réfléchir à la meilleure voie à suivre et en discuter avec tous les administrateurs. Pouvons-nous nous réunir de nouveau [heure/date] pour discuter ensemble des solutions possibles? »

Demander une discussion de suivi

- « J'ai apprécié notre discussion de la semaine dernière. Elle m'a aidé à comprendre votre point de vue et la façon dont vous avez été affecté. Pouvons-nous poursuivre notre conversation? Je n'ai pas pu aborder certains points et je veux m'assurer que nous puissions tous les deux dire tout ce que nous souhaitons. »

Contactez l'OOSC

[Envoyez-nous un message](#) sur notre site Web ou appelez-nous du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.

Numéro local de l'OOSC : 416-901-9356

Numéro sans frais de l'OOSC : 844-880-5341

ATS/téléscripteur (appareil de télécommunication pour personnes malentendantes)

[Service de relais Bell](#)

Ce guide a été mis à jour pour la dernière fois le **18 Avril, 2024**. Consultez la dernière version sur le site thecao.ca



Tenez-vous au courant!
[TheCAO.ca/subscribe](https://www.caocanada.ca/subscribe)

