

Office ontarien du secteur des condominiums

Politique sur l'accessibilité

1.0 Objet

La présente politique énonce l'engagement de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) et du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC) à fournir des services accessibles à tous les Ontariens.

La politique définit également la procédure à suivre par l'OOSC et le TASC pour répondre aux besoins d'une personne qui se rapportent à un handicap ou à un autre obstacle à l'accès.

L'OOSC et le TASC s'engagent à prendre les mesures d'adaptation nécessaires pour satisfaire aux besoins conformément aux principes du *Code des droits de la personne*, qui reconnaît que toute personne a droit à un traitement égal sans discrimination.

Les mesures d'adaptation peuvent être prises sur demande ou proposées à l'initiative de l'OOSC ou du TASC.

1.1 Application

- a) Les parties 1, 2, 3 et 6 de la présente politique s'appliquent à l'OOSC et au TASC.
- b) La partie 4 de la présente politique ne s'applique qu'aux mesures d'adaptation concernant les services de l'OOSC.
- c) La partie 5 de la présente politique ne s'applique qu'aux mesures d'adaptation concernant les services du TASC.

2.0 Définitions

- a) On entend par « mesures d'adaptation » toutes les mesures prises pour traiter ou supprimer les obstacles susceptibles d'empêcher une personne d'accéder pleinement aux services de l'OOSC ou du TASC.
- b) On entend par « Office » ou « OOSC » l'Office ontarien du secteur des condominiums.
- c) On entend par « Tribunal » ou « TASC » le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums.
- d) Le terme « handicap » est défini à l'article 2 de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#).

3.0 Objectifs

L'OOSC et le TASC s'engagent à garantir l'égalité d'accès à toutes les personnes qui utilisent les services de l'OOSC, ainsi qu'à tous les parties, représentants et témoins prenant part à une affaire portée devant le TASC.

Les principes suivants définissent la manière dont l'OOSC et le TASC rendront leurs services et leurs procédures accessibles à tous :

- L'OOSC et le TASC fourniront des services dans le respect de la dignité et de l'indépendance de toutes les personnes.
- L'OOSC et le TASC promeuvent un milieu inclusif et pleinement accessible qui donne à chacun et à chacune une chance égale d'utiliser nos services et d'en profiter.
- Toutes les personnes se verront offrir une possibilité équitable d'utiliser les services de l'OOSC et du TASC. Lorsqu'une mesure d'adaptation est nécessaire pour satisfaire à des besoins liés au *Code des droits de la personne*, l'OOSC et le TASC la prendront, sauf en cas de contrainte excessive.
- Dans la mesure du possible, les mesures d'adaptation seront adaptées aux besoins de chaque personne.

La présente politique s'applique à tous les services de l'OOSC et du TASC, notamment :

Pour l'OOSC :

- Déposer des rapports d'association condominiale ou des avis de changement;
- Accéder à la formation des administrateurs;
- Communiquer avec l'équipe des Services d'information de l'OOSC;
- Déposer une plainte en vertu de la [politique sur les plaintes du public de l'OOSC](#).

Pour le TASC :

- Déposer une demande;
- Participer à la procédure de résolution des litiges du TASC;
- Participer à une audience du TASC;
- Accéder aux ordonnances et décisions antérieures du TASC.

4.0 Demande d'adaptation pour les services de l'OOSC

Faire votre demande

Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour accéder aux services de l'OOSC, vous pouvez soumettre une demande par courriel ou par la poste.

Votre demande doit comporter les informations suivantes :

- Votre nom complet;

- Votre adresse électronique et votre numéro de téléphone;
- La meilleure façon de vous communiquer avec vous;
- Les services de l'OOSC pour lesquels vous avez besoin de mesures d'adaptation;
- Les mesures d'adaptation dont vous avez besoin de la part de l'OOSC.

Si vous souhaitez présenter votre demande de mesures d'adaptation par voie électronique et que votre demande concerne :

- Les services de l'OOSC (p. ex., la formation des administrateurs, les services d'information, le dépôt de rapports), vous pouvez remplir le [formulaire de contact de l'OOSC](#);
- En cas de mesure d'adaptation liée à une plainte dans le cadre de la politique sur les plaintes du public de l'OOSC, vous pouvez envoyer votre demande à l'adresse suivante : caocomplaints@condoauthorityontario.ca

Si vous souhaitez présenter votre demande par la poste, vous pouvez l'envoyer à l'adresse suivante :

Office ontarien du secteur des condominiums
C.P. 69038
RPO St. Clair Centre,
Toronto (Ontario) M4T 3A1, Canada

Si vous avez besoin d'aide, [contactez-nous](#).

Après avoir présenté votre demande

Après avoir reçu votre demande d'adaptation, l'équipe des Services d'information de l'OOSC étudiera celle-ci et vous répondra dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Les réponses de l'OOSC peuvent comprendre ce qui suit :

- Une demande d'informations complémentaires;
- Une proposition de plan d'adaptation à examiner;
- Une confirmation ou une approbation d'un plan d'adaptation.

Résultats possibles d'une demande d'adaptation auprès de l'OOSC

Les conditions d'un plan d'adaptation de l'OOSC peuvent inclure, sans s'y limiter, les mesures d'adaptation suivantes :

- Plans de communication substitutifs
 - Exemple : Le personnel n'entrera en contact avec vous que selon votre méthode préférée, comme le téléphone ou une lettre.
- Prestation des services dans un format substitutif ou avec des exigences modifiées
 - Exemple : Autorisation de suivre la formation d'administrateur dans un autre format.
- Désigner une personne de confiance pour accomplir certaines tâches au nom du demandeur.

- Exemple : Une personne de confiance aide le demandeur à accéder à la formation d'administrateur.

5.0 Demande d'adaptation pour les services du TASC

Faire votre demande

Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour accéder à l'un des services du TASC, vous pouvez présenter une demande par courriel.

Votre demande doit comporter les informations suivantes :

- Votre nom complet;
- Votre adresse électronique et votre numéro de téléphone;
- La meilleure façon de vous communiquer avec vous;
- Le numéro de l'affaire devant le TASC à laquelle votre demande se rapporte et votre rôle dans l'affaire (par exemple, requérant, intimé, représentant, témoin);
- Les mesures d'adaptation que vous demandez au TASC.

Si vous souhaitez présenter votre demande par voie électronique, vous pouvez l'envoyer à l'adresse suivante : catinfo@condoauthorityontario.ca

Si vous souhaitez présenter votre demande par la poste, vous pouvez l'envoyer à l'adresse suivante :

Office ontarien du secteur des condominiums
C.P. 69038
RPO St. Clair Centre,
Toronto (Ontario) M4T 3A1, Canada

Si vous avez besoin d'aide, [contactez-nous](#).

Après avoir présenté votre demande

Après avoir reçu votre demande d'adaptation, l'équipe des Services d'information du TASC étudiera celle-ci et vous répondra dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Le personnel du TASC peut consulter aussi le président du Tribunal ou le membre affecté à votre affaire, s'il y en a un.

Les réponses du TASC peuvent inclure ce qui suit :

- Une demande d'informations complémentaires;
- Une proposition de plan d'adaptation à examiner;
- Une confirmation ou une approbation d'un plan d'adaptation.

Résultats possibles d'une demande d'adaptation auprès du TASC

Les conditions d'un plan d'adaptation auprès du TASC dépendront de vos besoins ainsi que des principes d'équité procédurale.

Les conditions d'un plan d'adaptation du TASC peuvent inclure, sans s'y limiter, les mesures d'adaptation suivantes :

- Modifications de la procédure standard de résolution des litiges du TASC
 - Exemple : Accélérer certaines parties de la procédure, y compris le raccourcissement ou l'allongement des délais.
- Utilisation d'un format de médiation ou d'audience particulier
 - Exemple : Le TASC tiendra une audience par téléconférence.
- Désigner une personne de confiance pour effectuer des tâches administratives ou de bureau particulières au nom du demandeur.
 - Exemple : Une personne de soutien du TASC téléversera en votre nom des documents dans le système de règlement des différends en ligne du TASC.

Remarque : Si le plan d'adaptation l'exige, le personnel du TASC chargé des opérations du tribunal peut être tenu de divulguer l'existence et/ou les conditions d'un plan d'adaptation aux autres parties et au médiateur/membre du TASC affecté à votre affaire.

6.0 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.