



Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire

655, rue Bay, bureau 1500, Toronto (Ont.) M5G 1E5

Tél. : 416-212-6349 | 1-866-448-2248

olt.gov.on.ca

Mécanismes de plaintes et de redressement

Introduction

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire s'est engagé à fournir un service de première qualité au public en respectant les valeurs qu'il tient pour fondamentales, soit l'accessibilité, la diversité, l'équité, la transparence, les délais raisonnables et l'occasion de se faire entendre. La politique sur les plaintes du public décrit la façon dont les plaintes sur les services du Tribunal ou sur la conduite d'un arbitre ou d'un membre du personnel sont présentées, examinées et réglées.

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS SUR LA FAÇON DE DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Ce que vous devez savoir avant de déposer une plainte :

- Les différends relatifs à une décision ou ordonnance du Tribunal ne peuvent être réglés selon la politique sur les plaintes.
- Les plaintes ne peuvent pas être déposées de façon anonyme. Vous devez fournir vos coordonnées, y compris vos nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique.
- Les plaintes doivent être déposées par écrit, par courriel ou par ATS, sauf si elles sont déposées au cours d'une audience auprès de l'arbitre qui la préside. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour déposer votre plainte par écrit, communiquez avec le coordonnateur des plaintes.
- Les coordonnées du Tribunal sont fournies à la fin de cette politique.
- Chaque personne concernée par le processus de plainte, y compris la personne qui fait l'objet de la plainte, sera traitée avec équité et respect.
- Il s'agit d'un processus distinct de ceux propres au droit d'interjeter appel ou de demander l'examen, le réexamen ou la révision judiciaire d'une décision ou d'une ordonnance.
- Cette politique n'a pas d'incidence sur votre droit de porter plainte auprès d'Ombudsman Ontario.

Le Tribunal ne traitera pas votre plainte si :

- elle porte sur une de ses ordonnances ou décisions;
- elle consiste en fait en une demande d'examen ou de réexamen d'une ordonnance ou d'une décision;
- vous ne vous êtes pas identifié de façon adéquate;
- vous avez omis de fournir l'information supplémentaire demandée et que le Tribunal n'a pas assez de renseignements pour traiter votre plainte;
- vous avez déjà déposé une plainte à ce sujet ou sur un sujet semblable, et qu'elle a été examinée par le Tribunal;
- elle est jugée frivole ou de mauvaise foi.

COMMENT PRÉSENTER VOTRE PLAINTE

Plaintes relatives à un employé ou à un service

Si votre plainte porte sur un employé, adressez-la directement à cette personne. Ensemble, vous parviendrez peut-être à résoudre le problème sans devoir recourir à une plainte formelle.

Si vous ne parvenez pas à résoudre votre plainte de façon directe ou si votre plainte porte sur un service du Tribunal, envoyez votre plainte par écrit à l'attention du coordonnateur des plaintes. Expliquez les motifs de votre plainte (qui, quoi, quand, où) et la façon dont vous pensez qu'elle devrait être réglée. Mentionnez le numéro de dossier, si vous le connaissez.

Si la plainte porte sur un membre du personnel, celui-ci sera mis au courant de la plainte et aura l'occasion d'y répondre.

Le coordonnateur des plaintes accusera réception de votre plainte dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception. Le Tribunal répondra dans les 15 jours ouvrables ou vous indiquera à quel moment vous obtiendrez une réponse. Vous pourriez devoir fournir de plus amples renseignements.

Plaintes relatives aux arbitres

Vous pouvez porter plainte contre un arbitre à tout moment durant le processus d'audience ou de médiation. Présentez votre plainte directement à l'arbitre et en présence des autres parties. Expliquez comment vous aimeriez que la plainte soit réglée et si vous pensez que le problème est tellement grave que l'arbitre ne devrait pas continuer à s'occuper de votre cas. Il se peut qu'on demande aux autres parties de

donner leur opinion. Selon la situation, l'arbitre peut répondre oralement ou rendre sa décision par écrit.

Si vous ne souhaitez pas porter plainte directement auprès de l'arbitre, si vous êtes insatisfait de sa réponse ou si l'audience est terminée, envoyez votre plainte par écrit à l'attention du coordonnateur des plaintes. Le président exécutif, ou son délégué, accuseront réception de votre plainte dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception. Mentionnez le numéro de dossier et le nom du ou des arbitres, et expliquez les motifs de votre plainte (qui, quoi, quand, où) et la façon dont vous pensez qu'elle devrait être réglée. Au moment opportun, l'arbitre sera mis au courant de la plainte et aura l'occasion d'y répondre.

Selon la nature et le moment où votre plainte a été déposée, vous serez avisé que l'une des décisions suivantes a été prise :

- l'arbitre a été informé de la plainte, et une enquête a été ouverte;
- afin de préserver l'équité et l'impartialité d'une instance en cours, l'enquête a été remise à plus tard, jusqu'à ce que la décision finale soit rendue ou que la participation de l'arbitre ait pris fin;
- vous devez porter plainte directement auprès de l'arbitre, car le fait de ne pas soulever la question durant l'audience pourrait nuire à vos droits et intérêts.

L'exécutif ne traite pas les plaintes portant sur une ordonnance ou une décision du Tribunal. Il vous répondra dans les 15 jours ouvrables ou vous indiquera à quel moment vous pourriez obtenir une réponse. Vous pourriez devoir fournir de plus amples renseignements.

COORDONNÉES

À l'attention du coordonnateur des plaintes
Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire
655, rue Bay, bureau 1500
Toronto (Ontario) M5G 1E5

Tél. : 416-212-6349
Sans frais : 1-866-448-2248
ATS : 1-800-855-1155 par le Service de relais Bell pour utilisateur d'ATS
Télécopieur : 416-314-3717
Sans frais : 1-877-849-2066
Courriel : OLT.Coordinator@ontario.ca
Site Web : www.olt.gov.on.ca

La présente politique est disponible en ligne à l'adresse www.olt.gov.on.ca et dans divers formats accessibles sur demande.

Le Tribunal est autorisé, en vertu du paragraphe 38 (2) et de l'alinéa 41 (1) b) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, à recueillir et à utiliser les renseignements fournis dans votre plainte au sujet des programmes et services du Tribunal. Son objectif est de fournir le meilleur service à la clientèle possible. Une partie des renseignements que vous fournissez pourrait constituer des renseignements personnels. Nous n'utiliserons ces renseignements que pour examiner votre plainte, mener une enquête à son sujet et y répondre. Nous attachons une grande importance à la protection de votre vie privée. Si vous avez des questions au sujet du processus de plainte, veuillez communiquer avec la personne-ressource aux coordonnées indiquées ci-dessus.