

Dossiers abandonnés

1. Énoncé de politique

Le CIPVP tient à s'assurer qu'il existe une politique claire et compréhensible concernant les dossiers où la partie ne répond plus, n'est plus joignable ou semble ne plus vouloir donner suite à l'affaire. Cela permet au Tribunal d'affecter ses ressources de façon appropriée en vue de répondre plus efficacement aux besoins des Ontariennes et Ontariens qui font appel à ses services.

2. Objet

La présente politique a pour objet :

- (a) d'établir des procédures efficaces et efficaces qui simplifient le traitement des dossiers réputés abandonnés et le moment où ils seront fermés;
- (b) d'établir des critères et des procédures permettant sa mise en œuvre systématique;
- (c) de définir les paramètres des communications entre le personnel du Tribunal et les parties externes concernant les dossiers éventuellement abandonnés;
- (d) de s'assurer que les dossiers abandonnés sont fermés conformément à ses modalités.

3. Portée

Si, à tout moment au cours du traitement d'un dossier, un membre du personnel du Tribunal a du mal à joindre l'appelant ou le plaignant, un appelant tiers ou l'auteur de demande initial dans le cas d'un appel de tiers, la présente politique s'applique sous réserve des exceptions mentionnées ci-dessous.

4. Exceptions

La présente politique ne s'applique pas aux situations où l'institution est la partie que le CIPVP ne parvient pas à joindre. Lorsqu'une institution omet régulièrement de répondre au CIPVP, le membre du personnel doit discuter avec son chef de service de la marche à suivre. Par exemple, au stade de l'arbitrage, il peut s'agir de rédiger la décision même si l'institution n'a pas fait part de ses observations.

La présente politique ne traite pas non plus des situations où la partie concernée est celle qui ne répond pas. Dans ce cas, il y a lieu de consulter la loi applicable pour déterminer si ou comment il peut être donné suite à un appel ou à une plainte sans que la partie concernée soit entendue. Aucune disposition



de la présente politique ne porte atteinte aux droits ou aux intérêts d'une telle partie concernée, comme le prévoit la loi applicable.

5. Obligations

5.1 Obligations de l'employé

Le personnel doit établir, en se reportant à la présente politique, si un dossier doit être considéré ou non comme étant un dossier abandonné.

En cas de différend entre un membre du personnel et une partie au sujet de l'application de la présente politique, l'employé en question peut consulter son chef de service, lui fournir tous les documents à l'appui et lui faire savoir les mesures qui ont été prises pour communiquer avec la partie concernée.

5.2 Obligations du chef de service ou du directeur

Lorsqu'un dossier fait l'objet d'un différend, le chef de service ou directeur doit passer en revue en temps opportun les renseignements fournis par le personnel et déterminer si les circonstances justifient que le dossier soit considéré comme abandonné conformément à la présente politique ou s'il y a lieu de demander au commissaire adjoint d'en décider.

5.3 Obligations du commissaire adjoint

Le commissaire adjoint doit passer en revue en temps opportun les renseignements fournis par le chef de service ou directeur et tenir compte des circonstances atténuantes ou particulières. Après avoir examiné ces circonstances, le commissaire adjoint établit si un dossier doit être considéré comme abandonné conformément à la présente politique.

6. Absence de coordonnées à jour

Une fois qu'un dossier est ouvert, il incombe à la partie concernée de fournir au CIPVP ses coordonnées à jour. S'il n'y a plus de numéro de téléphone (p. ex., pas de service), d'adresse (p. ex., lettres renvoyées au CIPVP avec la mention « déménagé ») ou d'adresse courriel (p. ex., courriels renvoyés comme non distribuables) pour la partie, le dossier doit être placé « en suspens » dans le Système CRIS et traité de la façon suivante, en fonction de l'état d'avancement du dossier dans le processus de traitement du Tribunal.

6.1 Règlement anticipé

L'analyste doit indiquer dans le dossier de prise en charge que le dossier est en suspens en raison de l'absence de coordonnées à jour pour la partie concernée.

Le dossier reste en suspens jusqu'à ce que la partie communique avec le CIPVP ou jusqu'à ce qu'une période de **quatre semaines** sans communication se soit écoulée, selon la première de ces éventualités. Une fois le délai de quatre semaines écoulé, l'analyste peut considérer que le dossier est abandonné et le fermer. Il envoie une lettre attestant la fermeture du dossier à l'institution uniquement.

6.2 Médiation

Le médiateur doit indiquer dans le dossier de médiation que le dossier est en suspens en raison de l'absence de coordonnées à jour pour la partie concernée. Le dossier reste en suspens jusqu'à ce que la partie communique avec le CIPVP ou jusqu'à ce qu'une période de **quatre semaines** sans communication se soit écoulée, selon la première de ces éventualités.

Une fois le délai de quatre semaines écoulé sans autre communication de la part de l'**appelant**, du **plaignant** ou de l'**auteur de demande initial**, le médiateur peut considérer que le dossier est abandonné et le fermer. Il envoie une lettre attestant la fermeture du dossier à l'institution uniquement.

Dans le cas d'un **appel de tiers**, une fois le délai de quatre semaines écoulé sans autre communication de la part de l'appelant tiers et advenant que les questions le concernant soient les seules qui restent à régler, il n'est pas possible de poursuivre la médiation. Le médiateur peut considérer que le dossier est abandonné et le fermer. Il envoie une lettre attestant la fermeture du dossier à l'institution uniquement.

Le médiateur fait également savoir à l'institution que les documents peuvent être divulgués conformément à sa décision initiale **sauf lorsque d'autres appels de tiers portent sur les mêmes documents**.

6.3 Arbitrage

L'arbitre doit indiquer dans le dossier d'arbitrage que le dossier est en suspens en raison de l'absence de coordonnées à jour pour la partie concernée. Le dossier reste en suspens jusqu'à ce que la partie communique avec le CIPVP ou jusqu'à ce qu'une période de **quatre semaines** sans communication se soit écoulée, selon la première de ces éventualités.

Une fois le délai de quatre semaines écoulé sans autre communication de la part de l'**appelant**, du **plaignant** ou de l'**auteur de demande initial**, l'arbitre peut considérer que le dossier est abandonné et le fermer. Il envoie une lettre attestant la fermeture du dossier à l'institution uniquement.

Dans le cas d'un **appel de tiers**, une fois le délai de quatre semaines écoulé sans autre communication de la part de l'appelant tiers et advenant que les questions le concernant soient les seules qui restent à régler, il n'y a plus d'appel actif. L'arbitre peut considérer que le dossier est abandonné et le fermer. Il envoie une lettre attestant la fermeture du dossier à l'institution uniquement.

L'arbitre fait également savoir à l'institution que les documents peuvent être divulgués conformément à sa décision initiale **sauf lorsque d'autres appels de tiers portent sur les mêmes documents**.

7. Pas de communication

Il incombe à la partie concernée de toujours participer pleinement à la procédure d'appel ou de plainte et de répondre aux demandes du CIPVP. Si elle ne répond pas au CIPVP, le dossier doit être traité comme suit, selon le stade où il se trouve dans le processus du Tribunal.

Dans les cas où un appel de tiers et un appel sont traités ensemble, le personnel doit suivre les étapes de la présente politique en y apportant les modifications qui s'imposent. Par exemple, l'appel de tiers peut être clos alors que l'appel reste en cours.

7.1 Stade de la prise en charge

Si un dossier soumis au CIPVP est incomplet, le registraire demande à un chargé de programme de communiquer avec la partie par courriel ou par la poste pour lui demander de fournir les documents supplémentaires manquants, s'il y a lieu, ou de payer les droits exigés.

La partie dispose de **deux semaines** pour répondre à la demande, la date limite étant indiquée dans la correspondance. Dans celle-ci, la partie est informée que si les documents demandés ne sont pas reçus avant la date limite, le dossier pourrait être considéré comme abandonné et ne sera pas ouvert. Aucune autre correspondance ne sera envoyée à la partie.

Si les documents ou les droits demandés ne sont pas fournis au plus tard à la date limite indiquée, aucun dossier ne sera ouvert.

7.2 Stade du règlement précoce

7.2.1 Première lettre

Un analyste tente de joindre la partie, par téléphone ou par courriel, en se fondant sur les renseignements contenus dans le dossier ou en utilisant la méthode de communication employée précédemment.

Si la partie ne répond pas dans un délai de deux semaines, l'analyste lui envoie un courriel ou une lettre (la « première lettre ») pour :

- préciser qu'il a tenté de la joindre par téléphone ou par courriel;
- lui donner des mises à jour ou des renseignements précis;
- indiquer qu'il ne peut donner suite au dossier avant de pouvoir communiquer avec elle;
- lui demander de communiquer avec lui dans les deux semaines suivant la date du courriel ou de la lettre.

7.2.2 Seconde lettre

Dans le cas de tous les dossiers, si la partie ne répond pas au plus tard à la date limite indiquée dans la première lettre, l'analyste lui envoie un second courriel ou une seconde lettre (la « **seconde lettre** ») indiquant :

- qu'il donne suite à la première lettre;
- qu'il n'a pas encore reçu de réponse à cette lettre;
- que la partie doit communiquer avec lui dans les deux semaines suivant la date du courriel ou de la lettre;
- que si la partie ne répond pas au plus tard à la date limite, le dossier sera réputé abandonné et fermé sans autre avis conformément à la présente politique.

7.2.3 Fermeture du dossier

Si la partie ne répond pas à la seconde lettre, l'analyste conclut que le dossier est abandonné et le ferme immédiatement, et une note est inscrite dans le champ de commentaires du Système CRIS.

Après avoir fermé le dossier, l'analyste envoie une lettre à l'institution précisant que la partie a abandonné le dossier et que ce dernier a donc été fermé conformément à la présente politique.

7.3 Stade de la médiation

7.3.1 Première lettre

Un médiateur tente de joindre la partie, par téléphone ou par courriel, en se fondant sur les renseignements contenus dans le dossier ou en utilisant la méthode de communication employée précédemment.

Si la partie ne répond pas dans un délai de **deux semaines**, le médiateur lui envoie un courriel ou une lettre (la « **première lettre** ») pour :

- préciser qu'il a tenté de la joindre par téléphone ou par courriel;
- lui donner des mises à jour ou des renseignements précis;
- indiquer qu'il ne peut donner suite au dossier avant de pouvoir communiquer avec elle;
- lui demander de communiquer avec lui dans les deux semaines suivant la date du courriel ou de la lettre.

7.3.2 Seconde lettre

Si la partie ne répond pas au plus tard à la date limite indiquée dans la première lettre, le médiateur lui envoie un second courriel ou une seconde lettre (la « **seconde lettre** ») indiquant :

- qu'il donne suite à la première lettre;
- qu'il n'a pas encore reçu de réponse à cette lettre;

- que la partie doit communiquer avec lui dans les **deux semaines** suivant la date du courriel ou de la lettre;
- que si la partie est un **appelant ou un plaignant** et si elle ne répond pas au plus tard à la date limite, le dossier sera réputé abandonné et fermé sans autre avis conformément à la présente politique; **OU**
- que si la partie est l'**auteur de demande initial dans un appel de tiers** et si elle ne répond pas au plus tard à la date limite, le dossier sera réputé abandonné, l'institution ne divulguera pas les documents en cause et l'appel sera fermé sans autre avis conformément à la présente politique; **OU**
- que si la partie est un appelant tiers dans un appel de tiers et si elle ne répond pas au plus tard à la date limite, la médiation ne pourra pas se poursuivre et l'appel de tiers sera fermé sans autre avis conformément à la présente politique.
- **DE PLUS, s'il n'y a pas d'autres appels de tiers qui portent sur les mêmes documents**, la seconde lettre à l'appelant tiers précise que l'institution sera informée du fait qu'elle peut divulguer les documents en cause dans cet appel de tiers conformément à sa décision.

7.3.3 Fermeture du dossier

Si la partie ne répond pas à la seconde lettre, le médiateur ferme le dossier selon la procédure suivante.

7.3.3.1 Tous les dossiers sauf les appels de tiers

Le médiateur ferme immédiatement le dossier et inscrit dans le Système CRIS une note indiquant qu'il a été fermé pour cause d'abandon. Une lettre est envoyée à l'institution et à toute personne concernée ayant déjà été avisée, précisant ce qui suit :

- la partie qui n'a pas répondu a été invitée à communiquer avec le médiateur au plus tard à une date donnée si elle souhaitait toujours donner suite à l'appel;
- en date de cette lettre, la partie n'a pas communiqué avec le médiateur, et par conséquent, le dossier d'appel ou de plainte a été réputé abandonné et est maintenant fermé conformément à la présente politique

7.3.3.2 Appels de tiers

Si l'**auteur de demande initial** ne répond pas à la seconde lettre avant la date limite indiquée, le médiateur ferme immédiatement le dossier et inscrit une note dans le Système CRIS. Une lettre est envoyée à toutes les parties (sauf à l'auteur de demande initial) et à l'institution décrivant le résultat de la médiation jusqu'à maintenant, et précisant ce qui suit :

- l'auteur de demande initial a été invité à communiquer avec le médiateur au plus tard à une date donnée s'il souhaitait toujours avoir accès aux documents en cause dans cet appel de tiers;
- en date de cette lettre, l'auteur de demande initial n'a pas communiqué avec le médiateur, et sa demande est donc réputée abandonnée;
- par conséquent, l'institution n'est pas tenue de divulguer à l'auteur de la demande les documents en cause dans cet appel de tiers;
- le dossier d'appel de tiers est donc fermé conformément à la présente politique.

Si l'appelant tiers ne répond pas à la seconde lettre avant la date limite indiquée, le médiateur ferme immédiatement le dossier et inscrit une note dans le Système CRIS. Une lettre est envoyée à toutes les parties (sauf à l'appelant tiers) et à l'institution décrivant le résultat de la médiation jusqu'à maintenant, et précisant ce qui suit :

- l'appelant tiers a été invité à communiquer avec le médiateur au plus tard à une date donnée s'il souhaitait toujours donner suite à son appel de tiers;
- en date de cette lettre, l'appelant tiers n'a pas communiqué avec le médiateur, et son appel de tiers est donc réputé abandonné;
- par conséquent, l'appel de tiers est maintenant clos.
- **DE PLUS, s'il n'y a pas d'autres appels de tiers qui portent sur les mêmes documents**, le médiateur fait savoir à l'institution qu'elle peut divulguer les documents en cause conformément à sa décision initiale, étant donné qu'il n'y a aucun appel actif devant le CIPVP concernant l'accès à ces documents.

7.4 Stade de l'arbitrage

Une fois qu'a été entamé le processus d'enquête (c.-à-d. l'étape des observations du processus d'arbitrage), les mesures suivantes sont prises si l'une des parties ne répond pas.

7.4.1 Première lettre

Si une partie n'a pas fait parvenir ses observations au plus tard à la date limite prévue, l'arbitre écrit une lettre que l'AVA envoie par courriel, messenger ou poste ordinaire (la « **première lettre** ») à cette partie l'informant de ce qui suit :

- les observations de cette partie n'ont pas été reçues;
- sans ces observations, l'arbitre pourrait ne plus être en mesure de donner suite au dossier ou pourrait supposer que la partie ne souhaite pas y donner suite, et fermer le dossier;
- la partie doit s'assurer que ses observations parviennent à l'AVA dans les **deux semaines** suivant la date de cette lettre.

7.4.2 Seconde lettre

Si la partie ne répond pas au plus tard à la date limite indiquée dans la première lettre, l'arbitre rédige une autre lettre que l'AVA envoie par courriel, messenger ou poste ordinaire (la « **seconde lettre** ») à cette partie l'informant de ce qui suit :

- cette lettre de l'AVA fait suite à la première lettre;
- l'AVA n'a pas encore reçu de réponse;
- la partie doit communiquer avec l'AVA dans les **deux semaines** suivant la date de la lettre;
- si la partie est **un appelant ou un plaignant** et si elle ne répond pas au plus tard à la date limite, le dossier sera réputé abandonné et fermé sans autre avis conformément à la présente politique; **OU**
- si la partie est l'**auteur de demande initial dans un appel de tiers** et si elle ne répond pas au plus tard à la date limite, le dossier sera réputé abandonné et sera fermé sans autre avis conformément à la présente politique; **OU**
- si la partie est **un appelant tiers dans un appel de tiers** et si elle ne répond pas au plus tard à la date limite, l'appel de tiers sera fermé sans autre avis conformément à la présente politique.
- **DE PLUS, s'il n'y a pas d'autres appels de tiers qui portent sur les mêmes documents**, la seconde lettre à l'appelant tiers précise que l'institution sera informée du fait qu'elle peut divulguer les documents en cause dans cet appel de tiers conformément à sa décision.

7.4.3 Fermeture du dossier

Si la partie ne répond pas à la seconde lettre, l'arbitre ferme le dossier selon la procédure suivante.

7.4.3.1 Tous les dossiers sauf les appels de tiers

L'arbitre ferme immédiatement le dossier et inscrit une note dans le Système CRIS. Une lettre est envoyée à l'institution et à toute personne concernée ayant déjà été avisée, précisant ce qui suit :

- la partie qui n'a pas répondu a été invitée à communiquer avec l'arbitre au plus tard à une date donnée si elle souhaitait toujours donner suite à l'appel;
- en date de cette lettre, la partie n'a pas communiqué avec l'arbitre, et par conséquent, le dossier d'appel ou de plainte a été réputé abandonné et est maintenant fermé conformément à la présente politique.

7.4.3.2 Appels de tiers

Si l'**auteur de demande initial** ne répond pas à la seconde lettre avant la date limite indiquée, l'arbitre ferme immédiatement le dossier et inscrit une note dans le Système

CRIS. Une lettre est envoyée à toutes les parties (sauf à l'auteur de demande initial) et à l'institution précisant ce qui suit :

- l'auteur de demande initial a été invité à communiquer avec l'arbitre au plus tard à une date donnée s'il souhaitait toujours avoir accès aux documents en cause dans cet appel de tiers;
- en date de cette lettre, l'auteur de demande initial n'a pas communiqué avec l'arbitre, et sa demande est donc réputée abandonnée;
- par conséquent, l'institution n'est pas tenue de divulguer à l'auteur de la demande les documents en cause dans cet appel de tiers;
- le dossier d'appel de tiers est donc fermé conformément à la présente politique.

Si l'**appelant tiers** ne répond pas à la seconde lettre avant la date limite indiquée, et si seules les questions le concernant restent à traiter, il n'y a plus d'appel actif. L'arbitre considère alors que le dossier est abandonné, le ferme immédiatement et inscrit une note dans le Système CRIS. Une lettre est envoyée à toutes les parties (sauf à l'appelant tiers) et à l'institution précisant ce qui suit :

- l'appelant tiers a été invité à communiquer avec l'arbitre au plus tard à une date donnée s'il souhaitait toujours donner suite à son appel de tiers;
- en date de cette lettre, l'appelant tiers n'a pas communiqué avec l'arbitre, et son appel de tiers est donc réputé abandonné;
- par conséquent, l'appel de tiers est maintenant clos conformément à la présente politique.
- **DE PLUS, s'il n'y a pas d'autres appels de tiers qui portent sur les mêmes documents**, l'arbitre fait savoir à l'institution qu'elle peut divulguer les documents en cause conformément à sa décision initiale, étant donné qu'il n'y a aucun appel actif devant le CIPVP concernant l'accès à ces documents.

Dans des situations exceptionnelles, le commissaire adjoint peut établir que le dossier doit demeurer ouvert et qu'une décision doit être rendue dans l'intérêt public, même si la partie n'a pas répondu; toute lettre type doit alors être modifiée en conséquence. Si l'arbitre considère qu'une affaire pourrait être exceptionnelle, il doit consulter son chef de service et son directeur pour déterminer s'il y a lieu de la porter à l'attention du commissaire adjoint.