

Le Landlord's Self-Help Centre sollicite l'avis des petits propriétaires pour savoir s'ils souhaitent que la Commission de la location immobilière (CLI) rouvre ses bureaux pour offrir un service en personne. Cela inclurait la fourniture de copies papier des formulaires, l'acceptation des formulaires pour dépôt, ainsi que les audiences en personne. Nous apprécions vos commentaires, qui nous aideront à plaider en faveur de la réouverture de la CLI.

1. À quelle fréquence utilisez-vous les services de la CLI, tels que le centre d'appel, les ressources en ligne et les audiences virtuelles?

- ☐ Fréquemment
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Jamais

2. Avez-vous utilisé le Portail de Tribunaux décisionnels Ontario (PTDO – <https://tribunalsontario.ca/cli/portail-de-tribunaux-decisionnels-ontario/>) pour soumettre des demandes ou répondre à des demandes de locataires? Si oui, quels problèmes, le cas échéant, avez-vous rencontrés?

- ☐ Je ne connais pas le PTDO.
- ☐ Non, je n'ai pas encore utilisé le PTDO.
- ☐ Oui, j'ai soumis des demandes ou y ai répondu par le biais du PTDO sans problème.
- ☐ Oui, j'ai soumis des demandes ou y ai répondu par le biais du PTDO et j'ai rencontré des problèmes (veuillez préciser ci-dessous).

3. Avez-vous rencontré l'un des problèmes suivants lors de l'utilisation des services téléphoniques, des ressources en ligne, du PTDO ou des audiences virtuelles de la CLI? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)

- ☐ Temps d'attente trop longs au téléphone.
- ☐ Problèmes techniques (mauvaise connexion Internet, accès à Zoom, absence de son ou d'image).
- ☐ Horaires de service peu pratiques.
- ☐ Manque d'interaction en personne.
- ☐ Difficulté à présenter des preuves ou des documents en mode virtuel.
- ☐ Autre (veuillez préciser ci-dessous).

4. Pensez-vous que les services de la CLI (centre d'appel, ressources en ligne, PTDO et audiences virtuelles) ont été efficaces pour résoudre votre dossier et offrir un bon service à la clientèle? Pourquoi ou pourquoi pas?

5. Savez-vous qu'il est possible de déposer des demandes de la CLI dans certains points de service de ServiceOntario? Si oui, quels problèmes, le cas échéant, avez-vous rencontrés?

- ☐ Non, je ne le savais pas.
- ☐ Oui, je le savais et j'ai réussi à déposer une demande.
- ☐ Oui, je le savais, mais j'ai rencontré des problèmes (veuillez préciser ci-dessous).

6. La CLI devrait-elle rouvrir ses audiences en personne?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je suis indifférent(e).

7. La CLI devrait-elle rouvrir ses portes pour le service à la clientèle en personne et les ressources telles que le dépôt des demandes?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je suis indifférent(e).

8. Quelles sont vos principales raisons pour soutenir (ou vous opposer à) la réouverture des services en personne de la CLI?

9. Selon vous, quels seraient les principaux avantages des audiences en personne pour les propriétaires? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)

- ☐ Délais de résolution plus courts.
- ☐ Meilleure communication avec le personnel de la CLI.
- ☐ Présentation plus facile des preuves et des documents.
- ☐ Meilleure accessibilité pour les personnes ayant des difficultés avec la technologie.
- ☐ Autre (veuillez préciser ci-dessous).

10. Préférez-vous avoir la possibilité de choisir entre des audiences en personne ou virtuelles pour vos cas?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je suis indifférent(e).

Avis de non-responsabilité : Le Landlord's Self-Help Centre est une clinique juridique communautaire financée par Aide juridique Ontario. Il n'est pas affilié à la Commission de la location immobilière et n'a pas le pouvoir de modifier ses pratiques ou procédures. La participation à ce sondage est volontaire. Toutes les réponses resteront confidentielles et seront utilisées uniquement à des fins de recherche.