

## La Politique sur les plaints

### Introduction

La politique de traitement des plaintes de l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) s'applique à toutes les plaintes reçues par l'OORGC relativement à ses services en français et en anglais, et relativement à la conduite de son personnel.

La politique s'applique également aux plaintes portant sur la conduite des membres nommés au comité de discipline et au comité d'appel sur la discipline. Veuillez noter que la politique de traitement des plaintes ne peut être utilisée pour contester une ordonnance ou une décision disciplinaire prise par l'un ou l'autre de ces comités.

### Informations importantes

- Si vous choisissez de déposer une plainte, vous pouvez le faire par écrit en envoyant une lettre, un courriel ou un message par télécopieur, en français ou en anglais. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour déposer votre plainte écrite, veuillez contacter l'agent des plaintes, dont les coordonnées figurent ci-dessous.
- Vous devrez vous identifier en fournissant votre nom, votre adresse postale, votre numéro de téléphone ou votre adresse courriel. Si nous sommes incapables de vous contacter pour vérifier l'information fournie ou pour recueillir les renseignements supplémentaires nécessaires pour donner suite à votre plainte, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous aider.
- Toutes les personnes impliquées dans le processus de plainte seront traitées avec respect et équité par l'OORGC et seront appelées à participer au processus en respectant ces mêmes valeurs. Vous acceptez que la ou les personne(s) qui fait (font) l'objet d'une plainte puisse(nt) en être informée(s).
- Il se peut que nous rejetions votre plainte si vous avez déjà déposé une plainte similaire par le passé et qu'elle a été résolue par l'OORGC, ou encore si celui-ci juge la plainte déraisonnable ou inappropriée.



**Address:** P.O. Box 48087 RPO Davisville Toronto, ON M4S 3C6



**Phone:** 1-866-888-5426



**Website:** [www.cmrao.ca](http://www.cmrao.ca)

## **Pour formuler une plainte**

### **Plaintes concernant le personnel ou les services de l'OORGC**

Si votre plainte porte sur un employé de l'OORGC, vous devez d'abord envisager de la formuler à l'employé directement. Vous pouvez également demander à vous adresser au superviseur ou au gestionnaire de l'employé.

Pour déposer une plainte portant sur le personnel et les services de l'OORGC, veuillez faire parvenir par écrit les renseignements suivants à l'attention de l'agent des plaintes de l'OORGC :

- Les détails et la (les) raison(s) de votre plainte (qui, quoi, quand, où);
- Les résultats recherchés.

### **Plaintes concernant les membres du comité de discipline ou du comité d'appel sur la discipline**

Si votre plainte concerne la conduite d'un membre du comité de discipline ou du comité d'appel sur la discipline, vous devez d'abord envisager de la formuler directement à la personne concernée lors de l'audience du comité.

Pour déposer une plainte concernant un membre, veuillez envoyer par écrit les renseignements suivants à l'attention de l'agent des plaintes de l'OORGC :

- Informations de référence de votre dossier;
- Nom du membre en question;
- Raison(s) de votre plainte (quoi, quand, où).

## **Traitement des plaintes par l'OORGC**

L'OORGC examinera attentivement les détails de votre plainte et vous informera du résultat dans les 15 jours suivants. S'il lui est impossible de le faire, il prendra contact avec vous pour vous indiquer à quel moment vous pouvez vous attendre à une réponse.

Toutefois, l'OORGC peut retirer une plainte du processus de traitement dans les situations suivantes :

- La plainte n'est pas complète ou ne comporte pas certains des renseignements obligatoires;
- Vous n'avez pas répondu aux communications ou à une demande d'informations supplémentaires de la part du personnel de l'OORGC dans un délai raisonnable;

La Politique sur les plaintes

- La plainte est déraisonnable ou inappropriée.

L'OORGC vous avisera en cas de retrait de la plainte du processus de plaintes officielles.

## **Coordonnées**

Agent des plaintes  
Condominium Management Regulatory Authority of Ontario  
P.O. Box 48087 RPO Davisville  
Toronto, ON M4S 3C6

**Courriel :** [policy@cmrao.ca](mailto:policy@cmrao.ca)

**Numéro local (téléimprimeur) de l'OORGC :** 416-943-4706

**Numéro sans frais (téléimprimeur) de l'OORGC :** 1-866-888-5426