

Politique relative aux plaintes concernant l'OORGC

Introduction

La présente politique a pour but de définir la manière dont l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) pourra résoudre de la manière la plus efficace possible les plaintes du public au sujet de ses services et de son personnel.

La politique s'applique aux plaintes concernant les services de l'OORGC en français et en anglais, son personnel ainsi que les membres nommés à son comité de discipline et à son comité d'appel.

La politique ne peut être utilisée pour contester une ordonnance ou une décision prise par le comité de discipline ou le comité d'appel, ou encore pour contester la résolution de plaintes concernant des titulaires de permis de l'OORGC. Lors de l'examen des plaintes reçues en vertu de la présente politique, l'OORGC fera preuve de réactivité et suivra une procédure équitable pour toutes les parties concernées.

Vue d'ensemble de l'OORGC

L'OORGC est une société sans but lucratif qui tire principalement ses revenus des droits de permis des gestionnaires de condominiums et des entreprises fournisseurs de services de gestion de condominiums.

L'OORGC protège l'intérêt public :

- En gérant un système d'octroi de permis obligatoires pour tous les gestionnaires de condominiums et les entreprises de gestion de condominiums, et en veillant à ce que seules les personnes qualifiées et ayant la formation appropriée détiennent un permis;
- En maintenant un registre public en ligne des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion de condominiums agréés. Le registre public fournit des renseignements sur les titulaires de permis, y compris les conditions, les suspensions, les révocations et toute mesure disciplinaire prise à leur encontre;
- En faisant connaître et respecter la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* (LSGC) et ses règlements, les exigences en matière d'octroi de permis et le code de déontologie;
- En traitant les plaintes au moyen d'inspections et d'enquêtes, en participant à la résolution des problèmes, en tenant des audiences disciplinaires et en veillant à ce que les mesures correctives nécessaires soient prises;
- En établissant des exigences de formation pour les gestionnaires de condominiums;
- En sensibilisant les personnes concernées au système réglementaire.

Dépôt de plaintes

Quiconque a eu des contacts avec l'OORGC peut formuler une plainte au sujet du personnel de l'organisme, de ses services ou d'un membre d'un de ses comités. Si des mesures d'adaptation sont nécessaires pour déposer une plainte, l'agent(e) des plaintes aidera à trouver un moyen acceptable pour le faire.

Toute personne impliquée dans le processus de plainte sera traitée avec respect et équité par l'OORGC et sera appelée à participer au processus en respectant ces mêmes valeurs. Lors du dépôt d'une plainte, le (la) plaignant(e) accepte que la ou les personnes qui fait (font) l'objet d'une plainte puisse(nt) en être informée(s).

L'OORGC peut refuser une plainte dans les cas suivants :

- Le (la) plaignant(e) a déjà déposé une plainte similaire;
- La plainte en question a été traitée par l'OORGC; ou
- L'OORGC juge la plainte déraisonnable ou inappropriée.

Plaintes concernant le personnel ou les services de l'OORGC

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(e) des plaintes de l'OORGC :

- Les détails et la (les) raison(s) de la plainte (qui, quoi, quand, où); et
- L'issue recherchée.

Plaintes concernant les membres du comité de discipline ou du comité d'appel

Pour déposer une plainte concernant les membres des comités, veuillez faire parvenir par écrit les renseignements suivants à l'attention de l'agent(e) des plaintes de l'OORGC :

- Informations de référence du dossier;
- Nom du membre en question;
- Les détails et la (les) raison(s) de la plainte (qui, quoi, quand, où).

Évaluation des plaintes

L'OORGC examinera attentivement les détails de toute plainte, en informant le (la) plaignant(e) des résultats obtenus dans un délai de 15 jours ouvrables. Si l'OORGC n'est pas en mesure de le faire, une communication sera envoyée pour informer le (la) plaignant(e) des nouveaux délais.

L'OORGC peut retirer une plainte du processus de traitement dans les situations suivantes :

- Le (la) plaignant(e) n'a pas répondu aux communications ou à une demande d'informations supplémentaires de la part du personnel de l'OORGC dans un délai raisonnable; ou
- La plainte est jugée déraisonnable ou inappropriée.

L'OORGC informera le (la) plaignant(e) en cas de retrait de la plainte du processus officiel.

Résultats possibles

Pour répondre à une plainte, l'agent(e) des plaintes du public peut envisager l'une des solutions suivantes ou toute autre solution, le cas échéant :

- Apport de modifications aux pratiques et/ou aux procédures de l'OORGC;
- Formation, mentorat et accompagnement du personnel et des membres des comités;
- Toute autre mesure requise en fonction des spécificités d'un cas particulier.

Courtoisie attendue en toute situation

Les plaignants seront traités avec courtoisie et respect en toute situation par le personnel de l'OORGC. Les plaignants doivent démontrer la même courtoisie et le même respect à l'égard du personnel et des membres de l'OORGC. Tout abus verbal, commentaire vexatoire, intimidation, harcèlement ou langage offensant ou dégradant ne sera pas toléré et, si de tels comportements persistent, ils pourront entraîner le rejet de la plainte. Le harcèlement criminel et/ou les menaces de violence physique seront signalés à la police.

Dossiers

Les dossiers des plaintes et les résolutions seront conservés pour une période de trois (3) ans.

Coordonnées

Les plaintes doivent être envoyées par courriel au policy@cmrao.ca ou par la poste au :

Agent des plaintes du public de l'OORGC
Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums
C.P. 48087, comptoir postal Davisville
Toronto (Ontario)
M4S 3C6

Les plaignants peuvent contacter l'OORGC par téléphone; on leur demandera toutefois de faire suivre leur demande d'un document écrit.

Numéro local de l'OORGC : 647-363-6490

Numéro sans frais de l'OORGC : 1-866-888-5426

Examen des politiques

La présente politique sera examinée à intervalles réguliers, au moins une fois tous les trois ans, afin de vérifier qu'elle demeure pertinente aux fins prévues.