



**L'Office de la
réglementation
de la construction
des logements**

Politique sur les plaintes relatives à l'ORCL

Introduction :

La présente politique de l'Office de réglementation de la construction de logements (ORCL) s'applique à toutes les plaintes relatives à la conduite du personnel de l'Office dans la prestation de ses services. Cette politique ne s'applique pas aux plaintes concernant les résultats des décisions qu'elle prend.

Renseignements importants :

- Les plaintes doivent être présentées par écrit, en français ou en anglais. Si vous souhaitez obtenir de l'aide pour rédiger votre plainte, communiquez avec l'ORCL par téléphone (1-800-582-7994) ou par courriel (servicefeedback@hcraontario.ca).
- Votre plainte doit comprendre votre nom et vos coordonnées, telles que votre numéro de téléphone ou votre adresse électronique, le cas échéant. Si nous ne pouvons pas vous joindre pour vérifier les renseignements que vous nous avez fournis ou pour recueillir des renseignements supplémentaires, nous pourrions ne pas donner suite à votre plainte.
- La ou les personnes qui font l'objet de la plainte peuvent être informées de celle-ci.
- Toutes les personnes concernées dans le cadre du processus de plainte seront traitées de façon équitable et respectueuse.
- Nous nous réservons le droit de ne pas accepter votre plainte si vous avez déjà déposé une plainte semblable et que celle-ci a été traitée, ou si l'ORCL détermine que la plainte est déraisonnable, inappropriée ou prématurée.

Comment déposer une plainte

Si vous souhaitez déposer une plainte par écrit, veuillez envoyer les renseignements suivants, par courriel (servicefeedback@hcraontario.ca), à l'attention de l'agent des plaintes :

- Les détails et les raisons de votre plainte (qui, quoi, quand, où);
- Vos coordonnées : nom, adresse électronique ou numéro de téléphone.

Comment l'ORCL traite les plaintes

L'agent des plaintes de l'ORCL passera attentivement en revue les détails de votre plainte et en accusera réception dans un délai de cinq jours ouvrables. Au besoin, il communiquera avec vous pour obtenir de plus amples renseignements sur votre plainte. S'il n'est pas capable de vous joindre pour obtenir ces renseignements, il vous communiquera à quel moment une réponse peut être attendue.

L'ORCL peut cesser de traiter une plainte si, par exemple :

- La plainte n'est pas complète ou vous n'avez pas fourni les renseignements nécessaires;
- Vous n'avez pas répondu aux communications ou aux demandes de renseignements supplémentaires dans un délai raisonnable;
- La plainte est déraisonnable, inappropriée ou prématurée.

L'ORCL vous informera si la plainte ne sera pas traitée.

Dans le cadre de sa réponse à une plainte, l'ORCL envisagera une série de résultats possibles.

Les résultats possibles comprennent :

- (a) Apporter des changements aux pratiques et aux procédures de l'ORCL;
- (b) Proposer de la formation, des mises à jour d'information ou d'autres recommandations aux membres du personnel;
- (c) Déterminer si d'autres mesures sont nécessaires, en fonction des circonstances particulières d'un cas donné.