

Objet

La présente politique décrit les procédures de l'Office pour traiter les plaintes du public liées à la prestation de services et à la conduite du personnel.

La Politique sur les plaintes du public ne peut être utilisée pour se plaindre d'une ordonnance exécutoire ou d'une autre décision de conformité ou d'application. Ces demandes doivent être faites conformément aux procédures prévues dans la *Loi de 2016 sur la récupération des ressources et l'économie circulaire* (LRREC) et la *Loi transitoire de 2016 sur le réacheminement des déchets* (LTRD), ainsi que dans les politiques de conformité et d'application établies par l'Office.

Les plaintes relatives au [Code en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels](#) seront traitées de la façon décrite dans ce Code.

Contexte

L'Office est mandaté par le gouvernement de l'Ontario pour faire progresser une économie circulaire et parvenir à un Ontario sans déchets, comme l'indiquent la LRREC et la LTRD. En conformité avec ce mandat, l'Office s'est engagé à offrir un service à la clientèle exceptionnel et tous ses employés sont déterminés à respecter les normes professionnelles les plus élevées et à faire preuve de politesse dans l'exécution du mandat de réglementation de l'Office. Cela comprend la mise en place d'un processus accessible, équitable, transparent et simple lorsqu'une plainte est reçue au sujet de l'Office ou d'une personne agissant au nom de l'Office.

Aux fins de la présente politique, une plainte est définie comme une expression d'insatisfaction à l'égard de l'action ou de l'inaction de l'Office ou de la norme de service fournie par l'Office ou en son nom.

Dépôt d'une plainte

Vous devriez d'abord envisager de porter votre plainte de façon informelle auprès de l'employé responsable de la question au sujet de laquelle vous avez une plainte, ou auprès du superviseur ou du gestionnaire de l'employé.

Si vous souhaitez déposer une plainte officielle au sujet de la prestation de services ou de la conduite du personnel de l'Office, vous pouvez le faire en :

- soumettant votre plainte par écrit à complaints@rpra.ca;
- ou en soumettant votre plainte directement à l'attention du président du conseil d'administration, du chef de la direction, du registraire, du directeur des Services juridiques ou du directeur des Communications et des relations avec les intervenants par téléphone, par courriel ou par lettre:

Par téléphone au 416 226-5113 ou sans frais au 1 888 936-5113;

Par courriel (les adresses de courriel des [cadres supérieurs](#) et du [président du Conseil](#) se trouvent sur le site Web de l'Office);

Par lettre au 4711, rue Yonge, bureau 408, Toronto (Ontario) M2N 6K8.

Si vous avez besoin d'aide pour déposer une plainte, le personnel de l'Office sera en mesure de vous aider.

Une plainte doit comprendre les renseignements suivants :

- Nom et coordonnées du plaignant
- Détails et motifs de la plainte (qui, quoi, quand, où, etc.)
- Le résultat recherché

Les renseignements fournis à l'Office dans le cadre d'une plainte seront assujettis au [Code en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels](#) de l'Office et seront traités de façon confidentielle.

Processus de traitement des plaintes

Le personnel de l'Office examinera toutes les plaintes officielles selon les modalités suivantes :

- On accusera réception des plaintes dans les trois jours ouvrables.
- Les plaintes seront examinées par le destinataire et renvoyées au personnel supérieur responsable du secteur de service visé par la plainte, ou au superviseur de la personne visée par la plainte.
- Si la plainte concerne un membre de l'équipe de la haute direction (y compris les cadres supérieurs), elle sera transmise au chef de la direction. Une plainte au sujet du chef de la direction sera transmise au Comité des ressources humaines du conseil d'administration de l'Office.
- Toutes les plaintes reçues en vertu de la présente politique seront portées à l'attention du chef de la direction et de tout membre du personnel supérieur ayant des responsabilités liées à la plainte. Les plaintes seront transmises au Comité des ressources humaines du conseil d'administration de l'Office, le cas échéant. Les employés responsables de la question faisant l'objet de la plainte seront également avisés de cette dernière.
- L'Office répondra aux plaintes dans un délai de 30 jours. S'il est impossible de répondre à une plainte dans un délai de 30 jours, l'Office indiquera par écrit au plaignant les raisons claires pour lesquelles la plainte ne peut pas être traitée et précisera le moment où une réponse sera fournie.
- L'Office peut demander des renseignements supplémentaires, y compris au plaignant.
- Si les plaignants ne répondent pas aux demandes de renseignements supplémentaires dans un délai de 15 jours, l'Office émettra un avis indiquant que la plainte a été rejetée parce qu'elle est incomplète; celle-ci a par la suite été révoquée.

Examen de la politique

Le directeur des Communications et des relations avec les intervenants de l'Office est responsable de la Politique sur les plaintes et de l'examen périodique de cette dernière, au besoin.