



POLITIQUE

TRAITEMENT DES PLAINTES ET DEMANDES D'AIDE

Adoptée le : le 20 mars 2020 – Résolution 2020-03-025

SECTION I PRINCIPES

- 1.** Le Conseil d'administration (Conseil) de l'Office municipal d'habitation de Marguerite-D'Youville (Office) désire mettre en place les mécanismes appropriés pour recevoir et traiter efficacement et rapidement les situations d'insatisfaction et les problématiques soulevées par locataires, et ce, afin d'être en mesure de réviser ou de mettre en place, si nécessaire, des procédures ou modes de distribution de services offerts par l'Office, dans le respect de sa mission qu'est celle d'offrir des logements abordables.
- 2.** La présente politique ne modifie en rien le rôle de la direction générale à l'égard des locataires et n'affecte pas les niveaux d'autorité déjà établis.
- 3.** Le respect et la reconnaissance des droits des locataires doivent inspirer les gestes posés à leur endroit.
- 4.** Toute plainte doit être traitée et suivie avec célérité et attention, en toute impartialité et respect, en toute discrétion et confidentialité.
- 5.** Dans le cas d'une plainte impliquant un autre locataire ou le voisinage, le requérant doit avoir rencontré préalablement les personnes concernées pour trouver une solution avant de s'adresser à l'Office.
- 6.** L'Office facilite la démarche du locataire ou requérant qui veut déposer une plainte pour qu'il puisse la communiquer en toute confiance et par écrit.
- 7.** L'Office s'assure que la présente politique est connue des locataires et requérants.

SECTION II OBJECTIFS

- 8.** Par l'adoption de la présente Politique, le Conseil vise les objectifs suivants :
 - a) Offrir la possibilité aux locataires un moyen d'exprimer leurs commentaires et besoins;
 - b) Offrir la possibilité aux locataires d'être accompagnés pour trouver des pistes de solutions aux problèmes qu'ils soulèvent;
 - c) Favoriser la collaboration et la communication entre les locataires, l'Office ou les partenaires de l'Office;
 - d) Trouver des solutions par une approche de conciliation, de mise en action, de responsabilisation, d'éducation à la tolérance et de valorisation des forces de chaque individu.
 - e) Remplir les obligations de propriétaire en faisant respecter les articles du code civil quant aux aspects de sécurité et de la jouissance paisible des lieux de tous les locataires et les clauses du règlement d'immeuble.
 - f) Favoriser le maintien des locataires le plus longtemps possible dans leur logement.

SECTION III RÔLES ET RESPONSABILITÉS

DIRECTION GÉNÉRALE

- 9.** La directrice est responsable de l'application de la présente politique et, à ce titre :
- a) examine le bien-fondé d'une demande et décide de son acceptation;
 - b) coordonne et gère le traitement et l'analyse des demandes;
 - c) représente les requérants devant le conseil d'administration de l'Office, si nécessaire, en faisant valoir leur intérêt et en veillant à ce qu'ils obtiennent les services auxquels ils ont droit dans le respect du bail et dans une perspective d'équité et de saine gestion des programmes administrés par l'OMH;
 - d) s'assure que le locataire a pu exprimer son point de vue avant qu'une décision soit prise;
 - e) fait part au locataire des décisions qui le concerne en prenant soin d'en expliquer les motifs dans des termes clairs;
 - f) indique au locataire ses droits et ses recours en vertu des Règlements et Politiques de l'Office mais aussi les limites d'intervention de l'Office, notamment si
 - i. l'intervention demandée n'est pas de la responsabilité de l'Office;
 - ii. il y a refus de témoigner du requérant, un manque de témoin ou de preuves;
 - iii. il y a un manque de collaboration des parties en cause.
 - iv. la plainte concerne un conflit personnel qui ne relève pas de la responsabilité de l'Office
 - g) élabore des recommandations pour l'amélioration ou l'adaptation des services à la clientèle, si nécessaire.

COMITÉ DE RÉVISION

- 10.** Le comité de révision analyse toute demande de révision de plainte et sa décision est finale.
- 11.** Dans le but d'agir de façon impartiale et en toute objectivité, un comité de révision des plaintes est constitué de trois membres du Conseil, dont un membre représentant les locataires. Le comité de révision des plaintes relève du Conseil. Il se réunit au besoin, mais minimalement une fois par année afin d'analyser le contenu du rapport de plaintes déposé par le directeur général.

SECTION IV PROCÉDURE

DÉFINITION

- 12.** Une plainte est une demande d'intervention écrite à la suite d'une insatisfaction formulée par un locataire à propos d'un service rendu ou d'une décision rendue par la direction générale, le personnel ou l'Office lui-même.
- 13.** Les demandes suivantes ne constituent pas des demandes d'aide ou plaintes en vertu de la

présente politique :

- a) Une demande relevant de la compétence d'un organisme autre que l'Office, par exemple la SHQ ou la municipalité;
- b) une demande concernant une cause pendante devant un tribunal ou une demande d'accès à l'information.

DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

14. Pour déposer une plainte ou une demande d'aide, le locataire doit fournir :

- a) Son nom;
- b) Son adresse;
- c) Son numéro de téléphone.

Les plaintes anonymes ne seront pas traitées mais seront consignées dans SIGLS et insérées dans le dossier du locataire visé.

15. Toute plainte reçue est évaluée objectivement afin de juger de sa recevabilité et est traitée avec ouverture, empathie, courtoisie, respect et en toute confidentialité.

16. À la réception d'une plainte ou demande d'aide, **par écrit**, un accusé de réception sera envoyé dans les 7 jours.

17. La plainte sera traitée dans les 30 jours.

18. À la réception d'une plainte ou demande d'aide, **par téléphone**, un retour d'appel est effectué dans un délai de 2 jours ouvrables afin de demander la formulation de ladite plainte par écrit.

19. Toute urgence (sociale ou de sécurité) est traitée en priorité, et ce, la journée même ou dans les 24 heures. Toutefois, en cas d'urgence les citoyens doivent d'abord et avant tout communiquer avec les services d'urgence (policiers, ambulanciers, pompiers) ou avec les services sociaux suivant le cas applicable.

DROIT DE RÉVISION

20. Un locataire ou requérant insatisfait des réponses obtenues de la part de la direction générale peut en demander la révision au Comité de révision dans les 15 jours.

21. Le comité de révision analyse et discute des plaintes qu'il reçoit et rend sa décision par écrit.

22. Si le locataire ou requérant est toujours insatisfait de la réponse obtenue du Comité de révision, il peut communiquer avec le Centre des relations avec la clientèle (CRC) de la Société d'habitation du Québec.

CONSERVATION

23. Toutes les plaintes et demandes sont conservées selon les délais prévus au calendrier de conservation des documents de l'Office.

ENTRÉE EN VIGUEUR

24. La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

ADOPTÉE

PROCÉDURE DE TRAITEMENT



