

Politique de gestion des plaintes

Tout locataire ou requérant désirant faire une plainte devra suivre les étapes décrites à la présente politique de gestion des plaintes dont s'est doté l'Office municipal d'habitation du Val Saint-François lors de la rencontre du conseil d'administration tenue le XX.

1. Champ d'application :

La présente politique s'applique à tous les locataires et les requérants de l'Office.

2. Objectifs poursuivis :

La politique d'intervention en matière de traitement des plaintes offre aux locataires et aux requérants de l'Office la possibilité d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique à laquelle ils sont confrontés. Le respect de la clientèle requiert d'être à l'écoute. L'Office traite les demandes qui lui sont adressées avec ouverture et en toute confidentialité. Il veille à transmettre aux locataires une information appropriée, juste, complète et de qualité tout en s'assurant que l'information est bien comprise. L'approche de l'Office, en matière de gestion des plaintes, est de favoriser la collaboration et la communication entre les locataires ou partenaires de l'OMH VSF évoluant auprès de la personne. Le but est de trouver des solutions en mettant de l'avant une approche de conciliation, la mise en action, la responsabilisation et la valorisation des forces de chaque individu.

3. Définition :

Une plainte est une demande d'intervention écrite ou verbale à la suite d'une insatisfaction formulée par un locataire ou un requérant à propos d'un service rendu ou d'une décision de l'Office. Des formulaires de plaintes sont disponibles aux bureaux de l'Office et sur le site internet de l'Office.

4. Principes directeurs :

Tout locataire ou requérant peut déposer une plainte à l'Office. Pour tous les cas, il est assuré que sa demande sera traitée et suivie avec impartialité, respect et confidentialité. Dans le cas d'une plainte impliquant un locataire ou le voisinage, le locataire doit avoir rencontré préalablement les personnes concernées pour

trouver une solution avant de s'adresser à l'Office. L'Office facilite la démarche du locataire ou requérant qui veut déposer une plainte. L'Office s'assure que la présente politique est connue des locataires et requérants.

5. Procédures d'application

5.1. Dépôt de la plainte

La plainte peut être déposée par téléphone, courriel ou par écrit.

Dans le cas des plaintes déposées par téléphone, il est possible que l'OMH demande au plaignant une plainte par écrit afin d'officialiser la plainte. Ceci est le cas si l'OMH doit entreprendre des procédures légales.

Un formulaire de plainte est disponible à l'OMH et sur le site Internet.

Le formulaire doit être déposé au bureau de l'Office. Il doit inclure le nom du plaignant, celui du fautif et relater tous les détails (fait, date et heure).

Le formulaire doit être daté et signé.

L'identité du plaignant ne sera pas révélée. Toutefois, advenant une procédure légale, le plaignant sera appelé à témoigner à la Régie du logement sur le contenu de sa plainte.

5.2. Réception de la plainte

Le formulaire est scanné et enregistré au dossier de la personne qui dépose la plainte.

Une lettre d'accusé de réception de la plainte est envoyée au plaignant par la poste dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte.

5.3. Analyse de la plainte

La plainte est analysée par l'Office.

Selon le type de plainte, le travailleur de milieu peut être impliqué dans le suivi.

5.4. Traitement de la plainte

Plainte non retenue Si la plainte n'est pas retenue, une lettre sera envoyée au plaignant.

Plainte retenue Si la plainte est retenue, une démarche pour trouver des solutions sera entreprise par l'OMH. Le plaignant devra s'impliquer dans la recherche de solutions. L'OMH favorise une approche de conciliation, la mise en action, la responsabilisation et la valorisation des forces de chaque individu.

- 1) Le fautif recevra une lettre par la poste, expliquant les faits reprochés, un rappel du règlement qu'il a enfreint et une demande de corriger la situation.
- 2) Si la situation persiste, un nouvel avis – mise en demeure par courrier recommandé ou huissier sera transmise au fautif, lui expliquant les faits reprochés, un rappel du règlement qu'il a enfreint, une demande de corriger la situation sinon une demande de résiliation du bail sera déposée à la Régie du logement.
- 3) Après ces avis, si la situation n'est toujours pas corrigée, l'OMH pourrait déposer une demande de résiliation du bail auprès de la Régie du logement.

Le plaignant ne sera pas informé des interventions effectuées auprès du fautif et/ou des autres locataires suite à la plainte. Le plaignant et le fautif pourraient se voir proposer une médiation pour trouver une solution gagnante pour tous.

5.5. Conservation des documents

Tous les dossiers de plaintes sont conservés selon les délais prévus au calendrier de conservation des documents de l'Office.