

## Politique de traitement des plaintes

Note : *Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.*

### **Objectifs**

La politique d'intervention en matière de traitement des plaintes vise à permettre aux locataires de l'Office municipal d'habitation du Granit d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique.

L'Office traite les demandes qui lui sont adressées avec ouverture et en toute confidentialité. Il veille à transmettre aux locataires une information juste et complète.

L'approche de l'Office, en matière de gestion des plaintes est de favoriser la collaboration et la communication entre les locataires de l'OMH du Granit. Le but est de trouver des solutions en mettant de l'avant une approche de conciliation et de responsabilisation.

### **Définition**

Une plainte est une demande d'intervention écrite 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'OMH.

Une plainte doit comporter un motif valable qui fait référence à une situation ou un geste précis qui a des conséquences négatives sur votre bien-être ou votre sécurité et qui enfreint un des règlements de l'immeuble. Autrement l'Office n'est pas tenu d'intervenir.

Ne sont pas considérées comme des plaintes :

- Les plaintes verbales ou anonymes;

- Les propos injurieux
- Des rumeurs ou des ouïes-dires;
- Une demande ou une insatisfaction formulée auprès d'autres personnes que celles prévues dans cette politique;
- La mésentente entre voisins.

La plainte peut être déposée directement par le formulaire en ligne. Des formulaires de plaintes papiers sont disponibles au bureau de l'Office ou auprès de l'intervenant communautaire. Une copie sera fournie avec le bail. Ils peuvent également être imprimés à partir du site Internet de l'Office par le lien suivant : **à venir lors de la mise en place du site Internet**

### **Principes directeurs**

Les locataires et requérants sont la raison d'être de l'OMH : le respect et la reconnaissance de leurs droits doivent inspirer les gestes posés à leur endroit.

Tout locataire ou requérant peut déposer une plainte à l'OMH. Pour tous les cas, il est assuré qu'elle sera traitée et suivie avec célérité et attention, en toute impartialité et respect, en toute discrétion 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'OMH facilite la démarche du locataire ou requérant qui veut déposer une plainte pour qu'il puisse la communiquer en toute confiance et par écrit.

L'OMH s'assure que la présente politique est connue des locataires.

### **Procédures d'application**

#### **➤ Dépôt du formulaire de la plainte**

- Le formulaire doit être déposé ou posté au bureau de l'Office ou par Internet si on utilise le formulaire en ligne. Il doit inclure le nom du

plaignant, celui du fautif et relater tous les détails ainsi que les démarches entreprises par le plaignant auprès du fautif.

- Le formulaire doit être signé et daté (sauf pour le formulaire en ligne)
- Aucune plainte par téléphone, répondeur ou courriel ne sera acceptée.
- L'identité du plaignant ne sera pas révélée. Toutefois, advenant une démarche de médiation le plaignant devra participer en présence du fautif. Également, advenant une procédure légale, le plaignant sera appelé à témoigner à la Régie du logement sur le contenu de sa plainte.

➤ Réception de la plainte

- Le formulaire est scanné et enregistré au dossier du locataire fautif.
- Une lettre d'accusé de réception de la plainte est envoyée au plaignant par la poste dans les 10 jours de la réception de la plainte.

➤ Analyse de la plainte

- La plainte est analysée par l'Office

➤ 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 en mettant de l'avant une approche de conciliation et de responsabilisation sera mise de l'avant. Le plaignant et/ou le fautif pourrait recevoir un appel de l'intervenant communautaire pour s'impliquer et trouver une solution gagnante pour tous.

Si cela s'avère impossible, les étapes suivantes seront utilisées auprès du fautif:

1. Une lettre par la poste, expliquant les faits reprochés, un rappel du règlement et une demande de corriger la situation.
2. Une mise en demeure par courrier recommandé expliquant les faits reprochés, un rappel du règlement, une demande de

- corriger la situation et l'information que s'il fait défaut de corriger la situation une demande de résiliation du bail sera demandée.
3. Demande de résiliation du bail auprès de la Régie du logement.

Le plaignant **ne sera pas informé** des interventions effectuées auprès des autres locataires suite à la plainte.

Le directeur conserve dans un dossier les documents relatifs au traitement de la plainte selon les délais prévus au calendrier de conservation des documents de l'Office.

### **Droit d'appel**

Un locataire ou requérant insatisfait des réponses obtenues de la part du directeur de l'office peut en appeler directement au conseil d'administration en communiquant avec le président.

Le conseil de l'office peut analyser et discuter les plaintes non résolues. Au besoin, un comité du conseil composé de trois administrateurs dont un délégué de la municipalité, un des groupes socio-économiques et un des locataires peut assumer cette responsabilité.

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

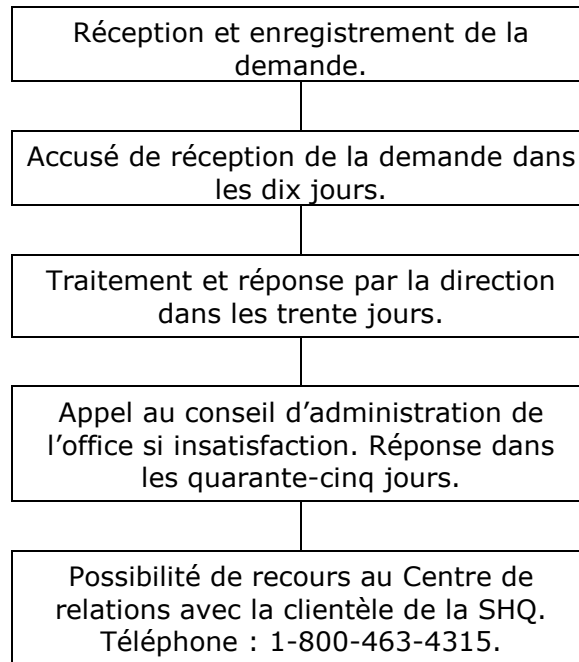
### **Entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration et remplace toute politique sur le même sujet préalablement adoptée par le conseil d'administration.

## **Responsable de l'application**

Le directeur de l'OMH est responsable de l'application de la présente politique.

### **PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**



## **Reddition de comptes**

Au terme de l'année financière, le directeur fait rapport au Conseil d'administration de l'application de la présente politique et rend compte des demandes traitées et des mesures prises.

Adoptée par le conseil d'administration le : 11 septembre 2019