

Politique de gestion des plaintes

Tout locataire ou requérant désirant faire une plainte devra suivre les étapes de la politique de gestion des plaintes.

1. Champ d'application

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

2. Objectifs poursuivis

La politique d'intervention en matière de traitement des plaintes offre aux locataires et requérants de l'OMH la possibilité d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique lorsqu'ils ont épuisé les moyens administratifs mis à leur disposition.

Le respect de la clientèle requiert d'être à l'écoute. L'OMH 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.

3. Définition

Une plainte est une demande d'intervention écrite à la suite d'une insatisfaction formulée par un locataire ou requérant à propos d'un service rendu ou d'une décision de l'OMH.

4. Principes directeurs

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 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'OMH facilite la démarche du locataire ou requérant qui veut déposer une plainte.

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

5. Procédures d'application

5.1. Dépôt de la plainte

- La plainte doit être déposée au bureau de l'OMH. Elle doit inclure le nom du plaignant, celui du fautif et relater tous les détails (date et heure).
- La plainte doit être datée et signée.
- Aucune plainte par téléphone, répondeur ou courriel ne sera acceptée.
- L'identité du plaignant ne sera pas révélée. TOUTEFOIS, advenant une procédure légale, le plaignant sera appelé à témoigner au tribunal administratif du logement sur le contenu de sa plainte.

5.2. Réception de la plainte

- La lettre est scannée et enregistrée au dossier du locataire fautif.
- Une lettre d'accusé de réception de la plainte est envoyée au plaignant par la poste.

5.3. Analyse de la plainte

La plainte est analysée par l'OMH.

5.4. Traitement de la plainte

- Plainte non retenue
Si la plainte n'est pas retenue, un avis sera envoyé au plaignant.
- Plainte retenue
Si la plainte est retenue, un avis sera envoyé au plaignant lui indiquant que l'OMH assurera le suivi des faits reprochés.

Le fautif recevra :

- 1: lettre par la poste, explication des faits reprochés, proposition d'aide au besoin
- 2 : avis : mise en demeure – courrier recommandé
- 3 : demande de résiliation du bail auprès du tribunal administratif du logement

Note : Le plaignant ***ne sera pas informé*** des interventions effectuées auprès des autres locataires suite à sa plainte. Toutefois, il recevra une lettre lorsque le dossier sera fermé.

5.5. Conservation des documents

Tous les dossiers de plaintes sont conservés à la direction selon les délais prévus au calendrier de conservation des documents de l'OMH.

6. Droit d'appel

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

Le conseil d'administration de l'office peut analyser et discuter des plaintes non résolues. La décision du conseil d'administration sera transmise au directeur qui en assurera le suivi auprès du plaignant.

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.