

Politique de gestion des plaintes

Selon la résolution **2021-02-16** du Conseil d'administration de l'Office Municipal d'Habitation de Lachute, 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'Office.

2. Objectifs poursuivis

La politique d'intervention en matière de traitement des plaintes offre aux locataires et requérants de l'Office 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'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.

3. Définition

Une plainte est une demande d'intervention écrite à la suite d'une insatisfaction formulée par un locataire ou requérant en lien avec les règlements d'occupation ou d'une décision de l'Office.

4. Principes directeurs

Tout locataire ou requérant peut déposer une plainte à l'Office. 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'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

- Seuls les formulaires de plainte dûment complétés seront traités
- Toutes les plaintes doivent être transmises soit par courriel, par télécopieur, par la poste ou directement au bureau de l'Office.

5.2. Réception de la plainte

- Le formulaire est numérisé et déposé au dossier des locataires concernés.
- Un accusé de réception sera émis dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception du formulaire.

5.3. Analyse de la plainte

- La plainte sera analysée par la personne responsable de la gestion des plaintes.



5.4. Traitement de la plainte

- Plainte non retenue
Si la plainte n'est pas retenue, un avis sera envoyé au plaignant lui expliquant la raison du rejet de celle-ci.
- Plainte retenue
Si la plainte est retenue, un avis sera envoyé au plaignant lui indiquant que l'OMH assurera le suivi de celle-ci dans les trente (30) jours suivant sa réception.

La personne concernée recevra, selon le cas, de façon progressive :

- 1: Un premier avis par la poste de la situation problématique
 - Incluant l'amélioration attendue
 - Incluant les règlements concernés
 - 2: Un deuxième avis par courrier recommandé
 - Mise en demeure
 - Rappel des règlements concernés
 - 3: Dépôt d'une demande en résiliation de bail auprès du Tribunal administratif du logement (Régie du logement)
- Plainte référée
Dans certaines situations, la plainte pourra être référée au Service sociocommunautaire afin de trouver une solution commune à la satisfaction des parties

Note : Par souci de confidentialité, le plaignant **ne sera pas informé** des interventions effectuées auprès des autres locataires suite à sa plainte.

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'Office.

6. Droit d'appel

Un locataire ou requérant insatisfait des réponses obtenues de la part de l'OMH 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 à la direction 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.