



POLITIQUE D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Office municipal d'habitation de Victoriaville-Warwick	
Sujet : Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes	
Adoptée par le conseil d'administration le : 27 septembre 2011	Résolution : 421-08-2011(1)

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

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 et requérants.

5. Rôles et responsabilités

La direction générale

Mandat et fonctions

La directrice est responsable de l'application de la présente politique et, à ce titre :

- ✓ examine le bien-fondé d'une demande et décide de son acceptation;
- ✓ coordonne et gère le traitement et l'analyse des demandes;
- ✓ représente les plaignants devant le conseil d'administration de l'OMH 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;
- ✓ s'assure que le locataire a pu exprimer son point de vue avant qu'une décision soit prise;
- ✓ fait part au locataire des décisions qui le concerne en prenant soin d'en expliquer les motifs dans des termes clairs;
- ✓ indique au client ses droits et ses recours;
- ✓ élabore des recommandations pour l'amélioration ou l'adaptation des services à la clientèle.

Reddition de comptes

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

6. Procédures d'application

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

6.1 Délai de traitement

Plainte

- ✓ Un accusé de réception est envoyé au locataire ou à son représentant dans un délai de dix jours ouvrables.

- ✓ Le locataire, le requérant, ou son représentant ayant déposé une plainte écrite reçoit une réponse personnalisée dans un délai maximum de trente jours ouvrables; s'il n'est pas possible de transmettre une réponse complète et finale à l'intérieur de ce délai, le locataire en est informé et une date de réponse lui est indiquée.

6.2 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.

7. Droit d'appel

Un locataire ou requérant insatisfait des réponses obtenues de la part de la directrice de l'Office peut en appeler directement au conseil d'administration.

Le conseil de l'Office peut analyser et discuter les plaintes non résolues. Au besoin, un comité du conseil composé de trois administrateurs nommés par le conseil 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.

8. 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.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

