

TITRE : POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'AIDE ET DE PLAINTE		CODE :
DESTINATAIRE : SERVICE À LA CLIENTÈLE		
ORIGINE : SERVICE À LA CLIENTÈLE	SANCTIONNÉ PAR LE CA LE : 25 NOVEMBRE 2002	RÉVISÉ LE : 30 MARS 2009

La direction du Service à la clientèle offre aux locataires de l'OMHTR, et à toutes autres personnes qui se croient lésées dans leurs droits par l'Office, un moyen d'exprimer leurs commentaires. L'approche de l'Office en matière de gestion des plaintes est d'établir une médiation afin de favoriser la collaboration entre les intervenants de l'Office, les locataires et les autres personnes qui évoluent dans l'environnement avec l'organisme. Le but est d'apporter des solutions en mettant de l'avant une approche de conciliation.

Ne constitue pas une plainte : une demande relevant de la compétence d'un organisme autre que l'Office (ex : la SHQ ou la Ville de Trois Rivières), une demande concernant un litige actuellement devant un tribunal ou une demande d'accès à l'information.

L'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières s'engage à répondre par écrit dans un délai de 30 jours. S'il est impossible de répondre dans un délai d'un mois, le plaignant sera informé du délai additionnel jugé nécessaire.

Pour déposer une plainte, vous devez fournir :

- ✓ votre nom;
- ✓ votre adresse;
- ✓ votre numéro de téléphone.

La plainte doit être :

- ✓ écrite (lettre, télécopie);
- ✓ verbale.

L'OMH favorise la plainte écrite. Si de l'aide vous est nécessaire pour formuler votre plainte, l'organisme COMSEP peut vous aider. COMSEP : (819) 378-6963

C'est avec vos commentaires que nous grandissons parce que, vous loger nous habite

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURES:

Direction du Service à la clientèle de l'OMH de Trois-Rivières
France Lavoie, personne-ressource responsable du processus de plaintes et commentaires

3825, Jacques-De Labadie, bur. 3
Trois-Rivières (Québec) G8Y 4Y2

Téléphone : 819-378-5438
Télécopie : 819-378-3766

Site internet : www.omhtr.ca

Procédures

Objectif

Établir un guide d'intervention en matière de traitement des plaintes de façon à déterminer les actions à prendre en fonction des types de plaintes, et des limites d'intervention de l'OMH de Trois-Rivières.

Fonctionnement

Tout locataire peut déposer une plainte à l'Office dans le mode de communication de son choix : verbal ou écrit. Les plaintes seront dirigées vers l'agent senior de location.

Toute plainte doit être reçue, dans la mesure du possible, avec courtoisie et être traitée avec respect et en toute confidentialité.

Le temps de réponse habituel pour le suivi d'une plainte doit se faire dans un délai de 3 jours ouvrables. Cependant, toutes les urgences sont traitées en priorité la journée même, ou dans les 24 heures.

Types d'urgences traités en priorité :

- Sécurité, d'un ou plusieurs locataires, menacée;
- Comportement agressif, problème en santé mentale;
- Feu, sinistre (eau, gaz);
- Situation de danger pour les enfants;
- Besoin urgent d'un logement;
- Urgence sociale.

Étapes à suivre

1. Nature de la plainte

Identifier la nature de la plainte et ouvrir une fiche d'intervention (code rouge) et l'acheminer vers la personne responsable.

Nature de la plainte	Traitement lors de la réception de la plainte	Destination de la plainte (traitement final)
Plainte pour le déneigement	Aucun	Service des immeubles
Plainte de stationnement	Aucun	Service clientèle
Plainte à l'endroit des ressources humaines	Aucun	Directeur du Service concerné
Plainte contre la qualité des services	Aucun	Directeur du Service concerné

Plainte en relation avec des problèmes comportementaux, de voisinage, etc. (Bruit, animaux, musique, etc.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prise de la plainte 2. Sensibilisation du ou des locataires afin de résoudre eux-mêmes leurs différents (rencontre, accroche porte, communiqué, sensibilisation, offre de médiation, etc.) 3. Enquête de la plainte 4. Tentative pour résoudre la plainte 5. Premier avis par écrit 6. Si la situation perdure, le différent sera transmis à la coordonnatrice sociocommunautaire 7. Envoie d'une mise en demeure 	Direction du Service à la clientèle
Problème réglementaire	Idem	Direction du Service à la clientèle

* Chacune, des initiatives, doit être regroupée dans SIGLS

2. Bien-fondé de la plainte

Analyser le bien-fondé de la plainte et prendre connaissance des antécédents inscrits au dossier de façon à se situer sur les actions déjà prises ou à entreprendre. La cueillette d'informations dans l'environnement du plaignant permet de déterminer l'urgence d'intervention et de recueillir des éléments afin de prévenir d'autres situations similaires.

3. Intervention

Chaque intervention doit faire l'objet d'une écoute active et être bien décrite au dossier. Les faits, et autres éléments susceptibles d'être utiles à l'analyse du dossier, doivent être bien décrits de même que les dates, et les jours d'interventions.

Avant de faire une intervention dans le suivi d'une plainte, anonyme ou non, il faut prendre le soin de vérifier les informations obtenues afin d'en valider le fondement.

- Constatation visuelle sur place (témoignage par écrit, photo, liste de témoins, etc.);
- Vérification auprès des résidants (du milieu ou des voisins);
- Vérification avec le Service des immeubles;
- Analyse de la situation avec les organismes concernés (CSSSTR, Sécurité publique ou autres).

Selon le cas, plusieurs types d'interventions peuvent être proposés :

- Rencontre individuelle ou de groupe;
- Rassurer, sécuriser, réconforter (selon la situation);
- Guider, si tel est le cas, les parties en cause vers les ressources appropriées (CSSSTR, Sécurité publique, CJMCQ. etc.);
- Contacter, au besoin, la famille ou les références au dossier dans le cas d'un comportement inhabituel du locataire;
- Favoriser la résolution de conflit entre locataires en les invitant à faire les premières démarches pour tenter de s'entendre;
- Médiation entre locataires;
- Faire l'envoi de correspondance (avis ou mise en demeure) ;
- Offrir un transfert de logement (accommodation ou santé et sécurité);
- Déposer le dossier à la Régie du logement;
- Faire le suivi de la décision du régisseur.

4. Limites

Il est important de bien expliquer au plaignant les droits et recours dont il dispose et jusqu'où se situe la limite de nos interventions.

- Refus de témoigner du locataire, manque de témoin ou de preuve;
- Manque de collaboration des parties en cause.

5. Rapport

Un bilan mensuel faisant état des types de plaintes reçus et traités doit être rédigé par le service, et déposé au conseil d'administration.