



ORH DE LA
VALLÉE-DU-RICHELIEU

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET REQUÊTES
DE L'OFFICE RÉGIONAL D'HABITATION DE LA VALLÉE-DU-RICHELIEU
(ORHVR)

Adoptée le : 25 mai 2021

Mise à jour le : 15 août 2023

TABLE DES MATIÈRES

1.	CONTEXTE.....	1
2.	OBJET	1
3.	CHAMP D'APPLICATION	1
4.	DÉFINITION.....	1
5.	PRINCIPES DIRECTEURS.....	2
6.	PROCÉDURES D'APPLICATION	2
	6.1 Communiquer	2
	6.2 Dépôt du formulaire de la plainte ou du signalement	2
	6.3 Réception de la plainte	2
	6.4 Analyse de la plainte	2
	6.5 Traitement de la plainte ou du signalement	3
7.	LA RÉOLUTION DE PROBLÈME	3
8.	ÉTENDUE DES INTERVENTIONS DU COMITÉ ET DE L'ORHVR.....	3
9.	CONSERVATION DES DOCUMENTS.....	3
10.	DROIT D'APPEL	4
11.	ENTRÉE EN VIGUEUR.....	4

ANNEXE

Formulaire de dépôt d'une plainte, d'un signalement ou d'une requête

1. CONTEXTE

La Politique de traitement des plaintes et requêtes (ci-après « Politique ») a pour fondement principal l'amélioration de la qualité de vie des locataires et des services à la clientèle, lesquels doivent faire l'objet de suivis et d'évaluations.

La Politique offre un cadre pour exprimer une insatisfaction ou exposer une situation problématique. Elle offre également un cadre qui encourage la célérité et la collaboration de tout le personnel et des partenaires en précisant leurs responsabilités dans le traitement des plaintes et requêtes.

L'application de cette Politique doit être faite avec ouverture d'esprit, empathie et confidentialité avec impartialité, intégrité, respect et rigueur. Le respect de la clientèle requiert notamment d'être à l'écoute.

2. OBJET

La Politique a pour objet d'énoncer les principes directeurs en matière de traitement des plaintes et requêtes et de déterminer les responsabilités qui incombent au Comité de traitement des plaintes et requêtes (ci-après « Comité ») de l'Office régional d'habitation de La Vallée-du-Richelieu (ci-après « ORHVR »).

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente Politique s'applique et s'adresse à tous (à toutes) les locataires et les requérant(e)s de l'ORHVR.

4. DÉFINITION

- 4.1** Une **plainte** est : une demande d'intervention écrite à la suite d'une insatisfaction formulée par un(e) locataire ou un(e) requérant(e) à propos notamment d'un service rendu ou d'une décision de l'ORHVR. Pour déposer une plainte, il faut remplir un formulaire à cette fin, disponible aux bureaux de l'ORHVR et sur le site Internet de l'ORHVR.
- 4.2** Une **requête** est : une demande écrite autre qu'une plainte qui est adressée à l'ORHVR et qui a pour but d'obtenir une décision. Pour déposer une requête, il faut remplir un formulaire à cette fin, disponible aux bureaux de l'ORHVR et sur le site Internet de l'ORHVR.
- 4.3** Le **Comité de traitement des plaintes et requêtes** (ci-après « Comité ») est : composé de trois membres du personnel de l'ORHVR et effectue le traitement des plaintes et requêtes.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Dans le cas d'une plainte impliquant un(e) locataire ou le voisinage, le (la) locataire doit avoir rencontré(e) préalablement les personnes concernées pour trouver une solution avant de s'adresser au Comité.

Le Comité facilite la démarche du (de la) locataire ou requérant(e) qui veut déposer une plainte, une requête ou faire un signalement. L'ORHVR s'assure que la présente Politique est connue des locataires et requérant(e)s.

6. PROCÉDURES D'APPLICATION

6.1 Communiquer

Dans le cas d'une plainte impliquant un(e) locataire, un membre du personnel ou le voisinage, le (la) locataire doit avoir rencontré(e) préalablement les personnes concernées pour trouver une solution avant de s'adresser au Comité.

6.2 Dépôt du formulaire de la plainte ou du signalement

- Le formulaire doit être déposé au bureau de l'ORHVR situé au 250, rue Radisson, Mont-Saint-Hilaire (Québec) J3H 2Z4 ou par courriel à info@orhvr.ca.
- Il doit inclure le nom du (de la) plaignant(e), celui de la personne fautive et relater tous les détails (faits, dates et heures) dont la nature de la plainte, les démarches entreprises avant le dépôt du formulaire, les attentes en regard au dépôt de la plainte.
- Le formulaire doit être daté et signé.
- Aucune plainte ni signalement par téléphone, répondeur ou courriel ne sera accepté.
- L'identité de la personne plaignante ne sera pas révélée, sauf pour les besoins du traitement de la plainte ou dans le cas de procédure de médiation, puisque la personne plaignante devra participer, et ce, en présence de la personne ciblée en faute. Par ailleurs, advenant une procédure légale, la personne plaignante sera appelée à témoigner au Tribunal administratif du logement (TAL) sur le contenu de sa plainte.

6.3 Réception de la plainte

- Le formulaire est numérisé et enregistré au dossier de la personne fautive.
- Une lettre d'accusé de réception de la plainte est transmise au (à la) plaignant(e), par la poste, dans les dix (10) jours de la réception de la plainte.

6.4 Analyse de la plainte

La plainte est analysée par le Comité dans les trente (30) jours de sa réception.

6.5 Traitement de la plainte ou du signalement

- Plainte non retenue : si la plainte n'est pas retenue, une lettre sera transmise à la personne plaignante avec explications.
- Plainte retenue : si la plainte est retenue, une démarche pour trouver des solutions en mettant de l'avant une approche de conciliation, la mise en action, la responsabilisation des personnes impliquées. La personne fautive recevra en respect les étapes de gradation des sanctions :
 - a) Un 1^{er} avis, par la poste, expliquant les faits reprochés, un rappel du règlement et une demande de corriger la situation.
 - b) Un 2^e avis, par la poste, expliquant les faits reprochés, un rappel du règlement et une demande de corriger la situation.
 - c) Une mise en demeure, par courrier recommandé, expliquant les faits reprochés, un rappel du règlement, une demande de corriger la situation sinon une demande de résiliation du bail sera demandée.
 - d) Demande de résiliation du bail auprès du Tribunal administratif du logement (TAL).

7. LA RÉOLUTION DE PROBLÈME

La personne plaignante ne sera pas informée des interventions effectuées auprès des autres locataires, à la suite de la plainte ou de son signalement, et ce, par souci de confidentialité et de respect des autres personnes impliquées.

La personne plaignante et/ou fautive pourrait recevoir un appel d'un membre du Comité pour trouver des pistes de solution, proposer toute autre forme d'aide, effectuer toute autre démarche pertinente et au besoin, référer vers un organisme pertinent en fonction de la situation si nécessaire.

8. ÉTENDUE DES INTERVENTIONS DU COMITÉ ET DE L'ORHVR

Le Comité n'est pas mandaté pour régler les conflits de personnalités entre locataires.

Malgré le fait que le Comité s'engage à prendre connaissance des attentes de la personne déposant la plainte face au traitement de la plainte, il se réserve le droit de solutionner la situation de façon différente des attentes exprimées.

9. CONSERVATION DES DOCUMENTS

Tous les dossiers de plaintes et de signalements sont conservés selon les délais prévus au calendrier de conservation des documents de l'ORHVR.

10. DROIT D'APPEL

Un(e) locataire ou requérant(e) insatisfait(e) des réponses obtenues de la part du Comité peut en appeler directement à la personne responsable de la coordination de l'ORHVR. Si le (la) locataire ou requérant(e) est toujours insatisfait(e) de la réponse obtenue, il (elle) peut communiquer avec le Centre des relations avec la clientèle (CRC) de la Société d'habitation du Québec (SHQ).

Le Conseil d'administration (CA) de l'ORHVR reçoit, lors des assemblées, un tableau mensuel des plaintes, leur nature et la résolution de celles-ci.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente Politique entre en vigueur au moment de son adoption par le Conseil d'administration (CA) de l'ORHVR et remplace toute politique sur le même sujet préalablement adoptée par le CA.