



Politique de gestion des plaintes / signalements

Selon la résolution OMHL-2017-092 du Conseil d'administration de l'Office municipal d'habitation de Laval, tout locataire ou requérant désirant faire une plainte ou un signalement devra suivre les étapes de la politique de gestion des plaintes/signalements.

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/signalements offre aux locataires et aux 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.

L'approche de l'Office, en matière de gestion des plaintes et de signalement, est de favoriser la collaboration et la communication entre les locataires ou partenaires de l'OMH de Laval évoluant auprès de la personne. Le but est de trouver des solutions en mettant de l'avant une approche de conciliation, la mise en action, la responsabilisation et la valorisation des forces de chaque individu.

3. Définition

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

Des formulaires de plaintes/signalements sont disponibles aux bureaux de l'Office, sur le site internet de l'Office et auprès des intervenants de milieu et des coordonnateurs à la vie communautaire et sociale.

4. Principes directeurs

Tout locataire ou requérant peut déposer une plainte ou faire un signalement à l'Office. Pour tous les cas, il est assuré que sa demande 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 ou faire un signalement.

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

5. Procédures d'application

5.1. Dépôt du formulaire de la plainte ou du signalement

- Le formulaire doit être déposé au bureau de l'Office. Il doit inclure le nom du plaignant, celui du fautif et relater tous les détails (fait, date et heure).
- Le formulaire doit être daté et signé.
- Aucune plainte ni signalement par téléphone, répondeur ou courriel ne sera accepté.
- L'identité du plaignant ne sera pas révélée. Toutefois, advenant une procédure légale, le plaignant sera appelé à témoigner à la Régie du logement sur le contenu de sa plainte.

5.2. Réception de la plainte

- Le formulaire est scanné et enregistré au dossier du locataire fautif.
- Une lettre d'accusé de réception de la plainte est envoyée au plaignant par la poste dans les 10 jours de la réception de la plainte.

5.3. Analyse de la plainte ou du signalement

La plainte ou le signalement est analysé par l'Office.

5.4. Traitement de la plainte ou du signalement

- Plainte non retenue
Si la plainte n'est pas retenue, une lettre sera envoyée au plaignant.
- 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 et la valorisation des forces de chaque individu.

- 1) Le fautif recevra :Une lettre par la poste, expliquant les faits reprochés, un rappel du règlement et une demande de corriger la situation.
- 2) Un avis – 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.
- 3) Demande de résiliation du bail auprès de la Régie du logement.

Le plaignant **ne sera pas informé** des interventions effectuées auprès des autres locataires suite à la plainte ou à son signalement.

Le plaignant et/ou le fautif pourrait recevoir un appel d'un coordonnateur à la vie communautaire et sociale pour s'impliquer et trouver une solution gagnante pour tous.

5.5. Conservation des documents

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