



RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA POLITIQUE D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE L'ANNÉE 2022

Déposé au Conseil d'administration de l'OMH Lévis

Par
François Roberge
Directeur général

Le 11 janvier 2023

UNE VUE D'ENSEMBLE DES DEMANDES

Au 31 décembre 2022, le nombre de demandes d'interventions en traitement est de 1433 par rapport à 947 en 2021 et le nombre de demandes d'interventions fermées est de 516 par rapport à 477 en 2021. Le nombre d'interventions durant l'année est de 1457 par rapport à 1447 en 2021 soit majoritairement des appels téléphoniques, des lettres ou des interventions psychosociales.

Les plaintes conclues en 2022 sont au nombre de quatre soit le même nombre par rapport à l'année précédente. Aucune demande ne fut transmise en 2^e instance à la Société d'habitation du Québec.

L'OMH Lévis a reçu un total de quatre plaintes. Au terme de cette période, quatre dossiers ont été conclus. Ces dossiers contenaient un (1) objet d'insatisfaction chacun. Il faut retenir qu'une plainte peut contenir plusieurs motifs devant être traités indépendamment.

Le service à la clientèle a fait l'objet de deux plaintes, le service communautaire a fait l'objet d'une plainte et la Direction générale a fait l'objet d'une plainte. Le service administratif et le service aux immeubles de l'OMH Lévis n'ont pas fait l'objet de plainte de la part des locataires ou des partenaires.

Les motifs ...

Les trois principaux motifs de demandes d'interventions sont le respect du règlement d'immeubles, la tranquillité des lieux dans les immeubles et la mésentente entre les locataires.

Quatre plaintes concernant deux contestations sur l'application du règlement sur l'interdiction des chiens, une sur l'application des règlements auprès d'une locataire qui se dit victime de harcèlement et une sur la fermeture de l'Îlot Desjardins constituent les principaux motifs de plainte.

Le traitement des deux plaintes au service à la clientèle sur l'interdiction des chiens a permis de maintenir la décision, le traitement de la plainte à la direction générale sur la fermeture de l'Îlot Desjardins et la plainte au service communautaire d'une locataire qui se dit victime de harcèlement sont toujours actives.

... et leur délai de traitement.

Le délai moyen de traitement des demandes d'interventions est de 94 jours par rapport à 99 jours en 2022.

Les plaintes conclues l'ont été à l'intérieur du délai prévu par la politique relative d'intervention en matière de traitement des plaintes.

BILAN ANNUEL DES DEMANDES D'INTERVENTIONS

Nombres d'interventions effectués durant l'année 2022

DEMANDES EN TRAITEMENT AU 1 ^{er} JANVIER 2022	NOUVELLES DEMANDES	DEMANDES FERMÉES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	DEMANDES EN TRAITEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2022	NOMBRE D'INTERVENTIONS AU 31 DÉCEMBRE 2022
65	491	516	94 jours	40	1457

BILAN ANNUEL DES DOSSIERS DE PLAINTES DE L'OMH LEVIS – 2022

SERVICES	RESPONSABLES DU TRAITEMENT	PLAINTES EN TRAITEMENT	PLAINTES REÇUES	TOTAL	PLAINTES CONCLUES	PLAINTES NON CONCLUES	DOSSIERS TRANSMIS À LA SHQ
Service administratif	Directeur général	1	1	1	0	0	1
	Sous-total	1	1	1	0	0	1
Service à la clientèle	Directeur général	0	2	2	2	0	0
	Sous-total	0	3	3	2	0	0
Service aux immeubles	Directeur général	0	0	0	0	0	0
	Sous-total	0	0	0	0	0	0
Service communautaire	Directeur général	1	1	1	0	1	0
	Sous-total	2	4	4	2	1	0
Total		1	3	3	2	1	1

DOSSIERS DE PLAINTES GENERALES

ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN AU COURS DES QUATORZE (14) DERNIÈRES ANNÉES

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis à la SHQ
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
2022	0	4	2	1	1
2021	0	4	4	0	0
2020	0	5	5	0	0
2019	0	4	4	0	0
2018	0	4	4	0	0
2017	0	4	4	0	0
2016	0	3	3	0	0
2015	0	2	2	0	0
2014	0	2	2	0	0
2013	0	1	1	0	0
2012	0	1	1	0	0
2011	0	1	1	0	0
2010	0	3	3	0	0
2009	0	1	1	0	0

ETAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ETE CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF

ORGANISME : OMH Lévis

Responsable du traitement : Directeur général

MOTIFS:	NIVEAU DE TRAITEMENT					Total
	Abandonné par l'utilisateur	Traitement refusé ou interrompu	Rejeté sur examen sommaire	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
Accessibilité (requérants)	0	0	0	0	0	0
Délais						
Services /programmes	0	0	0	0	0	0
Aspect financier matériel	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0
Droit à l'information						
Sur les services et modes d'accès	0	0	0	0	2	2
Participation du locataire / représentant	0	0	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0
Communication / attitude						
Commentaires discriminatoires	0	0	0	0	0	0
Manque d'empathie	0	0	0	0	0	0
Respect						
Manque à l'égard de la personne	0	0	0	0	0	0

MOTIFS	NIVEAU DE TRAITEMENT					Total
	Abandonné par l'utilisateur	Traitement refusé ou interrompu	Rejeté sur examen sommaire	Traitement complété		
				Avec mesures	Sans mesures	
Services dispensés	0	0	0	0	0	0
Compétences techniques et professionnelles (capacité de base à faire le travail)						
Habilités techniques et professionnelles	0	0	0	0	0	0
Continuité						
Absence de suivi	0	0	0	0	0	0
Traitement/ intervention /services (action faite)						
Coordination des acteurs	0	0	0	0	0	0

Autres objets de demandes	0	0	0	0	0	0
----------------------------------	---	---	---	---	----------	----------

TOTAL	0	0	0	0	2	2
--------------	---	---	---	---	----------	----------

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LES MOTIFS ET LES MESURES

ORGANISME : OMH Lévis

Responsable du traitement : Directeur général

Mesures correctives	Motifs	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu-ressource matérielle	Relations interpersonnelles	Services dispensés	Autres objets	Total
À portée individuelle									
Adaptation des services									
Autre									
Information / sensibilisation du personnel									
À portée systémique									
Adaptation des services									
Ajustement des activités									
Information / sensibilisation du personnel									
Adoption / révision / application de règles et procédures									
Politiques et règlements									
TOTAL									

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU

SELON LE DÉLAI D'EXAMEN

Délai examen	Nombre	Commentaires
Moins de 3 jours	0	
4 à 15 jours	0	
16 à 30 jours	0	
31 à 45 jours	2	
Sous-total	2	
46 à 60 jours	0	
61 à 90 jours	0	
91 à 180 jours	0	
181 jours et plus	2	
Sous-total	2	
TOTAL	4	

SELON L'AUTEUR DE LA PLAINTÉ

Auteur de la plainte	Nombre	Commentaires
Locataire/Requérant	4	
Représentant	0	
Tiers	0	
Autres et inconnus	0	
TOTAL	4	

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS A LA SHQ SELON LE MOTIF 2022

Les locataires ou partenaires en désaccord avec les conclusions émises par l'OMH Lévis peuvent s'adresser à la SHQ en 2^e instance. Aucun dossier n'a été transmis à la SHQ.

MOTIFS	NOMBRE	MESURES / RECOMMANDATIONS
Accessibilité		
Sous-total	0	
Aspect financier		
Sous-total	0	
Droits particuliers		
Sous-total	0	
Organisation du milieu et ressources matérielles		
Sous-total	1	Conformité aux normes de la sécurité incendie au Manoir du Passage pour le maintien de dix personnes handicapées non-autonomes
Relations interpersonnelles		
Sous-total	0	
Soins et services dispensés		
Sous-total	0	
TOTAL	1	

**ÉTAT DES DOSSIERS TRANSMIS POUR ETUDE A DES FINS DISCIPLINAIRES
EXERCICE 2022**

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Orientation pour études disciplinaire (Ressources humaines)	0

DES PISTES D'AMÉLIORATION AU PROFIT DE LA SATISFACTION DES LOCATAIRES ET DES PARTENAIRES

À l'image de l'exercice précédent, l'année 2022 fut sous le signe de « santé organisationnelle » avec un total quatre (4) plaintes déposées en première instance et deux (2) conclues. Le traitement des deux plaintes au service à la clientèle a été résolu à la satisfaction des deux plaignants. Les deux plaintes actives sont en traitement avec les personnes et les instances concernées.

Les résultats de l'application de la politique relative d'intervention en matière de traitement des plaintes constituent une des sources d'information des plus adéquates et intéressantes permettant d'identifier des pistes d'amélioration sur la qualité des services offerts et, conséquemment, la satisfaction des locataires et des partenaires d'une organisation.

Grâce aux commentaires et observations des locataires et des partenaires de l'OMH Lévis, il m'a été permis de poursuivre le travail visant l'amélioration de la qualité des services de l'organisation; ce qu'est l'objectif de la politique relative d'intervention en matière de traitement des plaintes. Pour ce faire, j'ai pu discuter de pistes de solutions à apporter et constater, encore une fois, toute l'ouverture, l'accueil et l'intérêt des employés et des gestionnaires à l'idée d'améliorer les services offerts. Je tiens à démontrer ma reconnaissance devant ce bel esprit de collaboration et de partenariat à œuvrer, ensemble, à l'amélioration continue de la qualité des services dispensés par l'OMH Lévis.

François Roberge
Directeur général