



## POLITIQUE ADMINISTRATIVE D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### AVANT-PROPOS

Le 25 juin 2008, le Conseil d'administration de l'Office municipal d'habitation de Lévis (OMH Lévis) entérinait par voie de résolution la mise en place d'une politique d'intervention en matière de traitement des plaintes. Avec la collaboration de tous les employés de l'OMH Lévis, la présente politique vise à doter l'OMH Lévis des mécanismes appropriés pour recevoir les plaintes émanant des locataires, les traiter rapidement et faire les recommandations appropriées en vue de réviser, lorsque nécessaire, les procédures en place, les modes de distribution de services, voire leur nature.

### OBJECTIFS POURSUIVIS

Offrir aux locataires de l'OMH Lévis 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. Elle veille à transmettre aux locataires une information appropriée, juste, complète et de qualité tout en s'assurant qu'ils ont bien compris le sens de l'information reçue.

### PROCÉDURES DE TRAITEMENT

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.

#### Réception d'une plainte

Directement à la direction ou au service concerné à défaut d'une entente avec le locataire, l'employé informe le locataire du mécanisme de la présente politique et en avise son directeur. Le gestionnaire acheminera la plainte à la direction générale dans l'éventualité où il ne peut parvenir à une entente avec le locataire.

#### Délai de traitement // Plainte écrite

Un accusé de réception est envoyé au locataire ou à son représentant dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Le locataire ou son représentant ayant déposé une plainte écrite reçoit une réponse personnalisée dans un délai maximum de vingt (20) 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.

#### Conservation des dossiers

Lorsque le traitement de la plainte est complété, la direction générale en avise le gestionnaire concerné en lui indiquant les suites qui lui ont été données. Il s'assure que des correctifs seront mis en place s'il y a lieu. Tous les dossiers de plainte sont conservés à la direction générale selon les délais prévus au calendrier de conservation des documents de l'OMH Lévis.

### LES PRINCIPAUX INTERVENANTS EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

#### La direction générale

Le directeur général est responsable de l'application de la présente politique. Le directeur général fait rapport, aux 3 mois, au Conseil d'administration de l'OMH Lévis du suivi d'implantation des recommandations.

### **Le comité de révision des plaintes**

Dans le but d'agir de façon impartiale et en toute objectivité, un comité de révision des plaintes est constitué de trois membres du Conseil d'administration, dont un membre représentant les locataires. Le comité de révision des plaintes relève du Conseil d'administration. Il se réunit au besoin, mais minimalement une fois par année afin d'analyser le contenu du rapport de plaintes déposé par le directeur général.

### **Le gestionnaire du service**

Le gestionnaire collabore en désignant un intervenant dans un service à la demande de la direction générale.

### **L'intervenant désigné pour chaque service**

L'intervenant désigné collabore pour le traitement des plaintes concernant ce service, il incombe à l'intervenant de rechercher ou de vérifier, selon le cas, les informations pertinentes et de préparer un état de situation, s'il y a lieu.

## **DÉFINITION**

Une plainte est une demande d'intervention écrite suite à une insatisfaction formulée par un locataire ou son représentant dûment mandaté à propos d'un service rendu ou d'une décision de l'OMH Lévis.

## **PRINCIPES DIRECTEURS**

Le locataire est la raison d'être de l'OMH Lévis : le respect et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit.

Tout locataire peut déposer une plainte à l'OMH Lévis. Pour tous les cas, il est assuré qu'elle sera traitée rapidement et suivie avec attention, en toute impartialité et respect, en toute discrétion et confidentialité.

L'OMH Lévis facilite la démarche du locataire qui veut déposer une plainte pour qu'il puisse la communiquer en toute confiance par écrit.

La politique ne modifie en rien le rôle des membres du personnel à l'égard des locataires et n'affecte en rien les niveaux d'autorité déjà établis. Son application revêt un caractère permanent en ce sens qu'elle recherche l'amélioration des services à la clientèle, lesquels doivent faire objet de suivi et d'évaluation.

## FORMULAIRE DE PLAINTE

### IDENTIFICATION DU LOCATAIRE

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal: \_\_\_\_\_

No de dossier du locataire \_\_\_\_\_

Tél. maison : ( ) \_\_\_\_\_

Tél. travail : ( ) \_\_\_\_\_

### IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DU LOCATAIRE MINEUR OU INAPTE

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal: \_\_\_\_\_

Lien avec le plaignant : \_\_\_\_\_

Tél. maison : ( ) \_\_\_\_\_

Au travail : ( ) \_\_\_\_\_

### IDENTIFICATION DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME QUI ASSISTE LE LOCATAIRE (s'il y a lieu)

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

### PLAINTE

Date de l'événement : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Endroit et service concernés : \_\_\_\_\_

Employé visé (s'il y a lieu) \_\_\_\_\_

### OBJET DE L'INSATISFACTION

Description de l'événement (qu'est-ce qui est arrivé et comment ?) – témoins :

---

---

---

---

---