

# POLITIQUE D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

## 1 Avant-propos

Le 19 mars 2010, le conseil d'administration de la Société d'habitation du Québec (ci-après « SHQ ») a adopté la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes (ci-après « Politique »). Cette politique a pour objectif de mettre en place des règles pour permettre la réception et le traitement des plaintes, des requêtes ou des objections émanant de notre clientèle. Elle se veut également un outil souple de recommandation qui favorise, lorsque nécessaire, la révision des procédures en place, les modes de diffusion des services, voire leur nature.

## 2 Notre vision

La politique répond à une préoccupation d'offrir des services de qualité à la clientèle de la SHQ. Elle a pour fondement principal l'amélioration des services à la clientèle, lesquels doivent faire l'objet de suivis et d'évaluations. Elle fait donc partie des engagements de l'organisation inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens.

Cette politique offre à la clientèle de la SHQ la possibilité d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique lorsqu'elle a épuisé les moyens habituels d'intervention auprès de ses interlocuteurs.

Finalement, elle offre un cadre qui encourage la célérité et la collaboration de tous les employés et partenaires en précisant leurs responsabilités dans le traitement des plaintes, des requêtes ou des objections.

- L'application de cette politique doit être faite avec ouverture d'esprit, empathie et confidentialité, et refléter les valeurs de la SHQ, qui sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.
- Les renseignements communiqués doivent être justes, complets et facilement compréhensibles, et les décisions rendues doivent être équitables. Il importe de s'assurer que le client a bien compris le sens de l'information reçue.

## 3 Définitions

### 3.1 Demande

Toute demande communiquée verbalement ou par écrit par un client à l'unité responsable de l'application de la présente politique et n'ayant pu être satisfaite dans le cadre de la prestation des services réguliers de la SHQ ou d'un de ses partenaires.

Les demandes sont classées dans l'une ou l'autre des catégories de demandes suivantes :

### 3.1.1 Plainte

3.1.1.1 Une demande d'intervention faite en raison d'une insatisfaction à propos :

- d'un service rendu par la SHQ ou par un de ses partenaires dans le cadre de l'administration d'un programme;
- d'une décision de la SHQ ou d'un de ses partenaires, liée à l'administration d'un programme de la SHQ dans le respect des ententes en vigueur.

3.1.1.2 Ne constitue pas une plainte toute demande :

- relevant de la compétence d'un ministère, d'un organisme ou de toute autre autorité que la SHQ;
- concernant une procédure en cours devant un tribunal;
- concernant un dossier ayant fait ou pouvant faire l'objet d'une mise en demeure de la SHQ ou d'un partenaire;
- d'accès à un document;
- anonyme;
- d'un membre du personnel de la SHQ à l'égard d'une façon de faire ou d'une condition de travail;
- faite en vertu du Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation;
- concernant un service lié à la mise en oeuvre d'un programme délégué à un partenaire de la SHQ sur lequel il détient l'autorité administrative pour la définition des règles d'application;
- constituant une requête ou une objection.

### 3.1.2 Requête

Une demande d'information ou d'éclaircissement adressée au responsable des plaintes et à laquelle ni le service d'information générale ni l'unité administrative ou le partenaire concernés n'ont pu répondre.

### 3.1.3 Objection

L'expression, par un client ou un citoyen, d'un désaccord à l'égard d'un élément d'une politique ou d'un programme d'aide ou de tout autre élément du cadre légal et administratif régissant les activités de la SHQ.

### 3.2 Client

Toute personne qui, elle-même ou par l'intermédiaire d'un représentant, entreprend une démarche pour obtenir un service en rapport avec la mission de la SHQ, soit directement ou par l'entremise d'un de ses partenaires.

### 3.3 Représentant

Toute personne dûment mandatée qui représente le client qui fait une demande. Doivent être considérés comme représentants dûment mandatés le personnel du cabinet du premier ministre, du cabinet du ministre responsable de l'application de la Loi sur la Société d'habitation du Québec, des bureaux de comté des membres de l'Assemblée nationale et du bureau du Protecteur du citoyen ainsi qu'un procureur.

### 3.4 Partenaire

Un office d'habitation, une coopérative d'habitation, un organisme d'habitation à but non lucratif, une municipalité, une municipalité régionale de comté ou tout autre organisme avec lequel la SHQ a une entente pour la gestion d'un programme ou d'un service.

### 3.5 Responsable des plaintes

La personne désignée à cette fin par le président-directeur général, dans l'unité administrative responsable de la présente politique.

## 4 Principes directeurs

- La présente politique s'applique à toutes les activités et dans toutes les unités administratives de la SHQ.
- La SHQ doit diffuser la présente politique auprès de sa clientèle, de ses partenaires et de son personnel.
- La SHQ doit faciliter la démarche du client qui veut déposer une demande pour qu'il puisse la communiquer en toute confiance.
- Dans tous les cas, le client est assuré que sa demande sera reçue et traitée avec attention, célérité, rigueur, discrétion et confidentialité.
- Cette politique ne modifie en rien le rôle et les obligations des unités administratives à l'égard de leur clientèle respective et n'affecte en rien les niveaux d'autorité décisionnelle établis.
- Dans le cas d'une plainte, le partenaire est consulté en première instance afin de recueillir sa version des faits et, selon le cas, de trouver les solutions possibles pour répondre à la demande.

## 5 Procédures de traitement

### 5.1 Réception d'une demande directement à :

#### 5.1.1 l'unité administrative

Tout employé de la SHQ qui reçoit une demande doit lui porter une attention particulière et tenter de la régler lui-même par tous les moyens mis à sa disposition. S'il s'avère impossible de parvenir à une entente avec le client, l'employé doit en aviser son gestionnaire. Le gestionnaire achemine la demande à l'unité responsable de l'application de la présente politique, dans l'éventualité où :

- il ne peut parvenir à une entente avec le client;
- le client demande à être entendu par le responsable des plaintes.

#### 5.1.2 l'unité responsable de l'application de la présente politique

Avant de recevoir la demande d'un client, le responsable des plaintes s'assure, si nécessaire, que le client en question s'est d'abord adressé au personnel de l'unité administrative ou du partenaire concernés pour obtenir une réponse.

### 5.2 Délai de traitement

De façon générale, la demande devra être traitée dans un délai de 20 jours ouvrables suivant le consentement du client à ce que soit transmise sa demande aux personnes concernées et à ce que soient divulgués ses renseignements personnels, à moins qu'il n'exige que sa demande demeure anonyme.

Le client qui a déposé une demande écrite ou verbale, ou son représentant, reçoit une réponse claire, personnalisée et adaptée à son cas dans le délai prévu pourvu qu'il ait fourni toute l'information pertinente nécessaire. S'il n'est pas possible de transmettre une réponse complète et finale à l'intérieur de ce délai, le client en est informé et une date de réponse lui est indiquée.

### 5.3 Décision quant à une demande

Après avoir pris en considération les arguments du client, du partenaire et des directions concernées, le responsable des plaintes prend une décision.

Une plainte est fondée lorsque :

- il y a eu erreur administrative;
- le client est lésé dans ses droits;
- il y a eu manquement à la Déclaration de services aux citoyens.

Il n'y a pas lieu de déterminer le bien-fondé d'une requête ou d'une objection.

## 5.4 Suivi des demandes pour les plaintes et les requêtes

Lorsqu'une décision est prise concernant une plainte ou une requête, le responsable des plaintes en informe le client ou son représentant. Il en avise également l'unité administrative ou le partenaire concernés en lui indiquant les suites qui lui ont été données, et ce, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le responsable des plaintes assure le suivi des décisions rendues sur les plaintes fondées et les requêtes, avec la collaboration de l'unité administrative ou du partenaire concernés.

## 6 Les principaux intervenants en matière de traitement des demandes

### 6.1 Le responsable des plaintes

Le président-directeur général désigne, parmi le personnel de l'unité responsable de l'application de la présente politique, le responsable des plaintes.

#### 6.1.1 Mandat et fonctions

Le responsable des plaintes voit à l'application de la présente politique et, à ce titre, il :

- définit les procédures de traitement d'une demande pour tenir compte du contexte administratif en vigueur et assurer le traitement adéquat des demandes;
- examine la recevabilité d'une demande;
- coordonne et gère le traitement et l'analyse des demandes;
- réfère toute demande concernant le comportement d'un membre du personnel de la SHQ à la Direction des ressources humaines pour un suivi approprié;
- fait valoir les intérêts du client devant l'unité administrative concernée et veille à ce qu'il obtienne les services auxquels il a droit;
- prend en compte le point de vue du client et l'ensemble des renseignements utiles, dans ses recommandations;
- informe le client de ses recommandations et de ce qui les motive dans des termes simples;
- mentionne au client, dans la limite de son mandat, les droits et les recours dont il dispose par rapport à une décision administrative, y compris le recours au Protecteur du citoyen ou à tout autre organisme public de protection des droits;

- exerce une veille sur les demandes afin de dégager des tendances et signale ses observations à l'unité administrative concernée;
- demande, au besoin, à l'unité administrative concernée des explications sur les causes des objections de même que sur les actions prévues pour améliorer la situation;
- formule, à l'intention du président-directeur général, des recommandations sur l'adaptation ou l'amélioration des services ou des programmes.

Le responsable des plaintes est aussi l'interlocuteur désigné par la SHQ pour les relations et les échanges avec le Protecteur du citoyen en ce qui a trait aux demandes qui sont soumises à ce dernier.

#### 6.1.2 Reddition de comptes

Au terme de l'année financière de la SHQ, le responsable des plaintes fait rapport au président-directeur général de l'application de la présente politique dans lequel il rend compte notamment des demandes traitées, de son mode de fonctionnement, de sa prestation de services et de ses recommandations. Il consulte les intervenants de la SHQ en matière de traitement des demandes et ajuste au besoin les procédures de traitement des demandes en conséquence. Une synthèse de ce rapport est intégrée au rapport annuel de gestion de la SHQ.

### 6.2 Le gestionnaire d'une unité administrative

Le gestionnaire collabore avec le responsable des plaintes en :

- désignant un ou des intervenants, dans son unité, pour traiter les demandes que lui adresse le responsable des plaintes;
- accordant un traitement prioritaire aux demandes qui lui sont soumises;
- soutenant le ou les intervenants de son unité dans leur recherche de solutions équitables et satisfaisantes à apporter aux cas complexes;
- informant périodiquement le responsable des plaintes des demandes que son unité reçoit directement de la clientèle ou des situations qui portent atteinte à la qualité des services offerts par la SHQ sous ses divers aspects;
- assurant, dans la mesure du possible et si nécessaire, la confidentialité du client et en s'assurant du respect de cette confidentialité tant par son personnel que par celui du partenaire concerné.

### 6.3 Le ou les intervenants désignés pour chaque unité administrative

Le ou les intervenants désignés par le gestionnaire d'une unité administrative collaborent avec le responsable des plaintes pour le traitement des demandes concernant cette unité. Il leur incombe de

chercher ou de vérifier, selon le cas, les renseignements pertinents et de préparer un état de situation ou un projet de réponse écrite, s'il y a lieu.

#### 6.4 Le partenaire

En collaboration avec le représentant de la SHQ, le partenaire associé à la mise en œuvre des programmes doit traiter les demandes conformément à ses responsabilités, tant pour l'analyse de la situation que pour la recherche de solutions.

**Approbation du conseil d'administration le 19 mars 2010, par le numéro de résolution 2010-016, sur recommandation du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines.**