



ORGANISMES PARTENAIRES

Afin d'améliorer la qualité des services offerts aux citoyens, la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes pour l'ensemble des programmes et services de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et de ses partenaires a été mise à jour.

Vous pouvez la consulter à l'adresse suivante : <http://www.habitation.gouv.qc.ca>. Il est à noter qu'une demande de service ou de réparation ne constitue pas une plainte en soi, sauf dans le cas où le demandeur est insatisfait d'un service rendu.

La démarche proposée ci-dessous confirme votre rôle dans le traitement des plaintes formulées par les locataires et les demandeurs d'un logement subventionné. En effet, à titre de prestataires de services, vous devez accueillir en première instance les plaintes relevant de votre responsabilité et y donner suite. Le cas échéant, vous devez collaborer au traitement des plaintes déposées à la SHQ.



VOS OBLIGATIONS EN TANT QUE MANDATAIRE

- ➔ Officialiser et diffuser votre processus de traitement des plaintes
- ➔ Agir en tant que première instance afin de recueillir la version des faits du plaignant
- ➔ Chercher des solutions aux insatisfactions exprimées
- ➔ Mettre en place et appliquer des dispositions garantissant la protection et la confidentialité de l'information reçue;
- ➔ Collaborer au traitement d'une plainte avec le responsable de la SHQ, le cas échéant

MARCHE À SUIVRE DU PLAIGNANT

ÉTAPE 1 FAIRE PART DE SON INSATISFACTION À VOTRE ORGANISME ET CHERCHER UNE SOLUTION AVEC VOUS

Le plaignant doit motiver son insatisfaction en exposant clairement la situation et les manquements reprochés, concernant la décision ou le service visé, et s'adresser au responsable désigné par votre organisme, généralement le directeur.

ÉTAPE 2 POURSUIVRE LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION AUPRÈS DES AUTORITÉS DE VOTRE ORGANISME

S'il est insatisfait de la réponse reçue, le plaignant devra pouvoir chercher une solution auprès des autorités de votre organisme, généralement le conseil d'administration.

ÉTAPE 3 COMMUNIQUER AVEC LE CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE (CRC) DE LA SHQ

Si les démarches précédentes n'ont pas permis de résoudre le problème, le plaignant peut communiquer avec le CRC. Un représentant prendra en charge la plainte, en assurera le suivi et communiquera au besoin avec votre organisme pour recueillir les faits et envisager les solutions possibles. Par la suite, le plaignant sera informé de la décision prise par la SHQ et du suivi qu'elle effectuera en collaboration avec votre organisme.

ÉTAPE 4 EN DERNIER RECOURS

Si le plaignant est insatisfait de la réponse donnée par la SHQ, il lui est toujours possible de faire appel au Protecteur du citoyen. Toutefois celui-ci peut uniquement se prononcer sur le traitement de la plainte effectué par la SHQ et qu'il n'a aucune autorité sur les organismes municipaux ou locaux.

RESSOURCES UTILES

SITE WEB DE LA SHQ : www.habitation.gouv.qc.ca

MANUEL DE GESTION DU LOGEMENT SOCIAL : www.habitation.gouv.qc.ca/espace_partenaires/offices_dhabitation/manuelgestionlogementsocial
☎ 1 800 463-4315

RÉGIE DU LOGEMENT

🌐 www.rdl.gouv.qc.ca/fr/publications/fiches.asp
☎ 1 800 683-2245

SERVICES QUÉBEC

🌐 www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/citoyens/
☎ 1 877 644-4545

REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC

🌐 www.rohq.qc.ca ☎ 800 463-6257

ASSOCIATION DES DIRECTEURS D'O.H. DU QUÉBEC

🌐 www.adohq.qc.ca ☎ 819 566-7868

FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE

🌐 www.flhmq.com ☎ 1 800 566-9662