



Office régional
d'habitation de la MRC
de Charlevoix

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES OFFICE RÉGIONAL D'HABITATION DE LA MRC DE CHARLEVOIX (ORHMRCC)

*Cette politique vise à préciser à notre clientèle le
cheminement à suivre pour déposer une plainte afin
d'assurer un service uniforme, équitable et de qualité.*

AVANT DE PORTER PLAINTE

Entente entre voisins

Votre voisinage, c'est le complexe d'habitation où vous habitez. Vous y côtoyez quotidiennement plusieurs personnes avec lesquelles vous partagez des espaces et des équipements.

Plus l'espace individuel est restreint, plus il est nécessaire de bien s'entendre avec ses voisins. Le bon voisinage exige d'aborder les autres avec un esprit de partage. La bonne entente exige aussi de la compréhension, de la tolérance, de la franchise et beaucoup d'ouverture d'esprit.

Un climat positif facilite la vie en commun et apporte des satisfactions à tout le monde. Le logement et le complexe d'habitation deviennent alors plus invitants, plus rassurants et plus paisibles.

De plus, les bonnes relations entre voisins créent un sentiment de sécurité et permettent une meilleure prévention du crime.

Mésentente entre voisins

Lorsque vous avez un problème avec un voisin, vous devez d'abord tenter de vous expliquer avec lui.

Si aucun arrangement ne semble possible ou si vous croyez être lésé sérieusement dans vos droits par un autre locataire ou une personne à qui un locataire donne accès à l'immeuble, vous pouvez présenter **une plainte écrite et signée à l'ORHMRCC.**

Votre plainte doit :

- Décrire clairement la situation problématique;
- Mentionner le règlement d'immeuble qui n'est pas respecté
- Mentionner la date et les heures où l'événement a eu lieu;
- Être signée;

L'OFFICE NE PEUT RÉGLER LES CONFLITS DE PERSONNALITÉS ENTRE LOCATAIRES BIEN QU'ILS SOIENT SOUVENT LA CAUSE DES MÉSENTENTES.

Avez-vous pensé à la médiation ?

L'intervenant(e) de milieu peut vous aider à régler votre situation de conflit sans avoir à faire des plaintes.

Cependant, il est essentiel que les deux parties soient consentantes à la médiation pour envisager cette alternative.

DÉFINITION D'UNE PLAINTE

Une plainte est une expression écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un autre locataire ou d'un service offert par l'ORHMRCC.

Elle doit être adressée sur le formulaire disponible sur notre site WEB ou encore une lettre comportant toutes les exigences.

Une plainte doit comporter **un motif valable** qui fait référence à une situation ou un geste précis qui a des conséquences négatives sur votre bien-être ou votre sécurité **et qui enfreint un des règlements d'immeuble**. Autrement, l'ORHMRCC n'est pas tenu d'intervenir.

Ne sont pas considérées comme des plaintes :

- Les plaintes verbales ou anonymes ;
- Les propos injurieux ;
- Une demande informative ou d'explication concernant l'application d'un règlement qui comporte déjà des modalités d'appel (Règlement d'attribution, Règlement sur la location d'un logement à loyer modique...) ;
- Des rumeurs ou des ouïes-dires ;
- Une demande ou une insatisfaction formulée auprès d'autres personnes que celles prévues dans cette politique ;
- La mésentente entre voisins.

COMITÉ DE TRAITEMENT DES PLAINTES, QUI SONT-ILS?

Le comité de traitement des plaintes est formé du personnel de la direction, et deux membres du conseil d'administration. Ils ont pour tâche d'évaluer le fondement et de traiter la plainte (voir processus de traitement des plaintes).

À QUI ADRESSER LA PLAINTE ?

Vous devez adresser votre plainte à la direction générale de l'ORHMRCC qui soumettra votre document au comité de traitement des plaintes.

Un formulaire conçu à cette fin est disponible sur le site web de l'ORHMRCC ainsi qu'au bureau. Si vous avez besoin d'aide pour remplir votre formulaire, l'intervenant(e) est disponible pour vous. Vous pouvez aussi nous écrire une lettre contenant toutes les exigences demandées afin qu'elle soit conforme.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

PREMIÈRE ÉTAPE

Vous tentez de régler le conflit entre voisin vous-même.

DEUXIÈME ÉTAPE

Plainte écrite : Remplir le formulaire en ligne sur le site web de l'ORHMRCC. Vous pouvez aussi nous écrire une lettre avec toutes les exigences demandées afin qu'elle soit conforme.

Si vous avez besoin d'aide pour remplir votre formulaire ou écrire votre lettre, l'intervenant(e) de milieu est disponible pour vous, prenez rendez-vous.

TROISIÈME ÉTAPE

Réception de la plainte écrite.

Le comité de traitement des plaintes évaluent la plainte déposée (faits, personnes impliquée, règlement d'immeuble enfreint, etc.)

- Si la plainte n'est pas fondée : **FERMETURE DU DOSSIER**
- Si la plainte est fondée : Étape 4

QUATRIÈME ÉTAPE

Le comité de traitement des plaintes envoie une lettre aux parties concernées qui explique la situation ainsi que les gestes à poser pour y remédier.

Si la situation change : **FERMETURE DU DOSSIER**

CINQUIÈME ÉTAPE

Si la situation perdure dans le temps, un contrat social peut être signé entre l'ORHMRCC et la partie fautive.

Si la situation change : **FERMETURE DU DOSSIER**

SIXIÈME ÉTAPE

Si la partie fautive ne respecte pas le contrat social, l'ORHMRCC peut poser une demande de résiliation de bail au Tribunal Administratif du Logement.

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA RÉPONSE OBTENUE?

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas ou si la plainte concerne la direction générale, vous pouvez adresser la plainte à la présidence du conseil d'administration.

Si après cette étape vous êtes toujours insatisfait, vous pouvez alors déposer une plainte à la Société d'habitation du Québec au 1 800 463-4315 ou http://www.habitation.gouv.qc.ca/nous_joindre/plaintes/formulation_dune_plainte.html.

CONFIDENTIALITÉ

Le comité de traitement des plaintes s'engage à traiter les plaintes en toute confidentialité et dans le respect des personnes concernées.

Par contre, si une procédure légale devait être entamée auprès du Tribunal Administratif du Logement, le plaignant pourrait être appelé à témoigner au sujet du contenu de sa plainte écrite.

DÉLAI DE TRAITEMENT ET DE RÉPONSE

Le délai de traitement et de réponse à votre plainte est de 30 jours.

L'ORHMRCC se réserve le droit de prolonger ce délai si la situation s'avère complexe et nécessite une enquête plus approfondie.

BESOIN D'AIDE ?

Si vous avez besoin d'aide pour formuler une plainte, l'intervenant(e) de milieu de l'ORHMRCC est disponible pour vous sur rendez-vous.