

TITRE : GESTION DES PLAINTES	ORIGINE : DIRECTION
DESTINATAIRE : TOUS LES EMPLOYÉS	SANCTIONNÉ PAR LE C. A. / EN VIGEUR LE : 19 JANVIER 2026
	RÉVISÉ LE :

Politique d'intervention en matière de gestion des plaintes

Tout locataire ou requérant désirant faire une plainte devra suivre les étapes de la politique d'intervention en matière de gestion des plaintes.

1. Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les locataires et les requérants de l'Office d'habitation du Haut-Saint-Laurent.

2. Objectifs poursuivis

La politique d'intervention en matière de traitement des plaintes offre aux locataires et requérants de l'Office, la possibilité d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique lorsqu'ils ont épuisé les moyens administratifs mis à leur disposition.

L'Office traite les demandes qui lui sont adressées avec écoute, ouverture et en toute confidentialité. Il veille à transmettre aux locataires une information appropriée, juste, complète et de qualité tout en s'assurant que l'information est bien comprise.

3. Définition

Une plainte est une demande d'intervention faite par écrit à la suite d'une insatisfaction formulée par un locataire ou requérant à propos d'un service rendu ou d'une décision de l'Office.

Les formulaires de plaintes sont disponibles au bureau de l'Office ou en ligne via son site web : www.ohsl.com

4. Principes directeurs

Tout locataire ou requérant peut déposer une plainte à l'Office. Pour tous les cas, il est assuré qu'elle sera traitée et suivie avec impartialité, respect et confidentialité.

Dans le cas d'une plainte impliquant un locataire ou le voisinage, le locataire doit avoir rencontré préalablement les personnes concernées pour trouver une solution avant de s'adresser à l'Office.

L'Office facilite la démarche du locataire ou requérant qui veut déposer une plainte.

L'Office s'assure que la présente politique est connue des locataires et requérants.

5. Procédures d'application

Toute plainte écrite reçue sera évaluée objectivement afin de juger de sa recevabilité et sera traitée avec ouverture, empathie, courtoisie, respect et en toute confidentialité.

5.1. Dépôt de la plainte

- Le formulaire de plainte doit être dûment complété par le plaignant et être déposé au bureau de l'Office afin d'en assurer son traitement.
- Aucune plainte par téléphone, sur répondeur ou via courriel ne sera traitée.
- L'identité du plaignant est confidentielle. TOUTEFOIS, advenant une procédure judiciaire, le plaignant sera appelé à témoigner au Tribunal administratif du logement (TAL) sur le contenu de sa plainte.

5.2. Réception d'un formulaire de plainte

Un accusé réception sera envoyé par la poste au locataire, au requérant ou à son représentant dans un délai de dix jours ouvrables de la réception d'une plainte.

5.3. Analyse de la plainte

À la réception d'un formulaire de plainte, un dossier est ouvert. Le formulaire de plainte est numérisé et y est sauvegardé. La plainte est analysée par l'Office.

5.4. Traitement de la plainte

Le locataire, le requérant ou son représentant ayant déposé une plainte écrite recevra une réponse personnalisée dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables. S'il n'est pas possible pour l'Office de transmettre une réponse complète et finale à l'intérieur de ce délai, le plaignant en sera informé par écrit et une date de réponse sera indiquée.

Si la plainte n'est pas retenue, le dossier sera fermé.

Si la plainte est retenue, l'Office assurera le suivi des faits reprochés. La collaboration du locataire, du requérant ou de son représentant est essentielle.

Le fautif recevra :

1. Un avis écrit contenant les explications des faits reprochés. Une proposition d'aide via le département d'intervention social sera proposée;
2. Une mise en demeure par courrier recommandé avec un délai de se conformer si aucune amélioration, collaboration ou toute situation persistante;
3. Une demande de résiliation du bail auprès du Tribunal administratif du logement en dernier recours.

Note : Le plaignant ne sera pas informé des interventions effectuées auprès des autres locataires à la suite de sa plainte. Toutefois, il recevra une lettre lorsque le dossier sera fermé.

5.5. Conservation des documents

Tous les dossiers de plaintes sont conservés selon les délais prévus au calendrier de conservation des documents de l'Office.

6. Droit d'appel

Un locataire ou requérant insatisfait des réponses obtenues de la part de la direction de l'Office peut en appeler directement le comité des plaintes par écrit.

Le comité des plaintes de l'Office d'habitation du Haut-Saint-Laurent est composé de trois administrateurs du conseil d'administration et peut assumer cette responsabilité.

Si un locataire ou requérant est toujours insatisfait de la réponse obtenue du comité des plaintes de l'Office, il peut communiquer avec le département des plaintes et recours de la Société d'habitation du Québec (SHQ).

7. Entrée en vigueur

Cette politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration et remplace toute politique sur le même sujet préalablement adoptée par le conseil d'administration.