



Office d'habitation de
Longueuil

*Date d'entrée
en vigueur :* **6 octobre 2022**

**POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET BON
VOISINAGE**

Page : **Page 1 sur 2**

Résolution n° : **2023-01-04**

*Date d'adoption
par le conseil
d'administration :* **26 janvier 2023**

1. Champ d'application

La présente politique s'applique aux locataires de l'Office d'habitation de Longueuil (OHL).

2. Objectifs poursuivis

La politique d'intervention en matière de traitement des plaintes offre aux locataires de l'Office d'habitation de Longueuil l'opportunité d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une problématique lorsqu'ils ont épuisé les moyens mis à leur disposition (intervenants de milieu, service de Équijustice et discuter avec son voisin) ;

L'OHL traite les demandes qui lui sont adressées avec ouverture et en toute confidentialité, à moins que la divulgation ne soit nécessaire en raison d'une action en justice. Il veille à transmettre aux locataires une information appropriée, juste et de qualité. À cet égard, l'OHL s'est doté de la présente politique;

L'approche de l'OHL, en matière de gestion des plaintes, est de favoriser la collaboration et la communication. Le but est de trouver des solutions en mettant de l'avant une approche de conciliation, la mise en action et la responsabilisation de chacune des parties.

3. Définition

Une plainte est une demande d'intervention suite à une insatisfaction formulée par un locataire.

4. Principes directeurs

L'OHL s'assure que la présente politique est connue des locataires.

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

Sauf dans les cas de violence verbale ou physique, le locataire doit avoir contacté préalablement les personnes concernées pour trouver une solution avant de s'adresser à l'Office d'habitation de Longueuil.

Les locataires peuvent également porter plainte concernant des règlements d'immeuble qui ne sont pas respectés.

Si une démarche additionnelle est nécessaire, l'OHL se réserve le droit d'exiger le tout par écrit.

5. Procédures d'application

5.1 Réception d'une plainte

La plainte peut être formulée au 450-670-2733 poste 251 ou au courriel du bon voisinage au bonvoisinage@ohlongueuil.com ;

Les plaintes relatives à l'entretien des immeubles, à la réparation et aux bris dans les logements doivent être adressées au service aux immeubles au 450-670-2733 option 1;

La plainte doit être formulée dans le respect et dans un langage approprié sans quoi, elle ne sera pas traitée;



Office d'habitation de
Longueuil

*Date d'entrée
en vigueur :* **6 octobre 2022**

**POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET BON
VOISINAGE**

Page : **Page 2 sur 2**

Résolution n° : **2023-01-04**

*Date d'adoption
par le conseil
d'administration :* **26 janvier 2023**

Les rumeurs publiques (ouï-dire) ne seront pas considérées;

Les appels anonymes ne seront pas traités ainsi que les correspondances non signées;

L'identité du plaignant ne sera pas révélée. Toutefois, advenant une procédure légale, le plaignant sera appelé à témoigner au Tribunal administratif du logement;

Advenant un conflit entre deux locataires, la médiation sera privilégiée;

Lorsque la situation est réglée ou non active 90 jours après la dernière intervention ou si le locataire n'a pas fait de 2^e plainte, celle-ci sera fermée;

Le plaignant ne sera pas informé du contenu des interventions effectuées auprès des autres locataires suite à la plainte ou à son signalement.

5.2 Délai de traitement

Une communication est effectuée au locataire plaignant dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. S'il n'est pas possible de transmettre une réponse à l'intérieur de ce délai, le locataire en sera informé.

6. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration et remplace toute politique sur le même sujet préalablement adoptée par le conseil d'administration.