



## LOCATAIRES ET DEMANDEURS D'UN LOGEMENT SUBVENTIONNÉ

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.

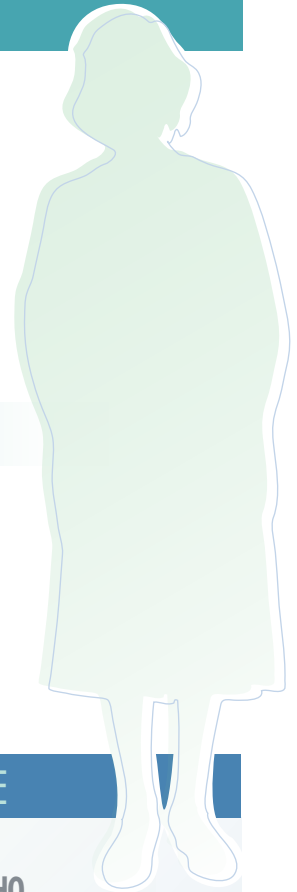
Vous pouvez la consulter à l'adresse suivante : <http://www.habitation.gouv.qc.ca>.

Il est à noter qu'une demande de service ou de réparation ne constitue pas une plainte en soi, sauf dans le cas où vous êtes insatisfait d'un service qui vous a été rendu.

Dans la démarche décrite ci-dessous, l'organisme dont vous êtes locataire ou auquel vous avez adressé une demande de logement est le premier intervenant en ce qui a trait au règlement des insatisfactions.

### VOS OBLIGATIONS EN TANT QUE PLAIGNANT

- ➔ Vous informer des politiques et processus en vigueur à l'intérieur de l'organisme dont vous êtes locataire ou auquel vous avez adressé une demande de logement
- ➔ Vous adresser à l'organisme en question en déposant une demande écrite ou verbale. Dans cette demande, vous devez exposer clairement la situation et les manquements reprochés
- ➔ Demeurer disponible pour répondre à toute demande d'information supplémentaire qui serait nécessaire au traitement du dossier
- ➔ Participer à la recherche d'une solution



### MARCHE À SUIVRE

#### ÉTAPE 1 FAIRE PART DE VOTRE INSATISFACTION À L'ORGANISME CONCERNÉ ET CHERCHER UNE SOLUTION AVEC LUI

Vous devez d'abord exposer clairement la situation et les manquements reprochés, concernant la décision ou le service visé, en vous adressant au responsable du traitement des plaintes de l'organisme, généralement le directeur.

#### ÉTAPE 2 POURSUIVRE LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION AUPRÈS DES AUTORITÉS DE L'ORGANISME CONCERNÉ

Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue, vous pouvez continuer à chercher une solution en vous adressant aux autorités de l'organisme, généralement le conseil d'administration.

#### ÉTAPE 3 COMMUNIQUER AVEC LA SHQ

Si les démarches précédentes n'ont pas permis de répondre à votre insatisfaction, vous pouvez communiquer avec la SHQ au 1 800 463-4315. Un représentant de la SHQ communiquera avec l'organisme concerné au besoin. Par la suite, vous serez informé de la décision rendue par la SHQ et du suivi qu'elle effectuera en collaboration avec l'organisme.

#### ÉTAPE 4 EN DERNIER RECOURS

Si vous êtes insatisfait de la réponse donnée par la SHQ, il est toujours possible de faire appel au Protecteur du citoyen.

### RESSOURCES UTILES

#### SHQ – SECTION FOIRE AUX QUESTIONS

 [www.habitation.gouv.qc.ca/bibliotheque/faq\\_index.html](http://www.habitation.gouv.qc.ca/bibliotheque/faq_index.html)  
 1 800 463-4315

#### RÉGIE DU LOGEMENT

 [www.rdl.gouv.qc.ca/fr/publications/fiches.asp](http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/publications/fiches.asp)  
 1 800 683-2245

#### SERVICES QUÉBEC

 [www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/citoyens/](http://www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/citoyens/)  
 1 877 644-4545

#### FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE

 [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com)  
 1 800 566-9662

#### PROTECTEUR DU CITOYEN :

 [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)  
 1 800 463-5070