



## Votre office a-t-il une politique de gestion des plaintes ?



Afin de permettre aux locataires qui se croient, à tort ou à raison, lésés dans leurs droits, plusieurs offices ont des politiques de traitement des plaintes qui offrent un droit d'appel aux résidents en impliquant les membres du CA de l'office dans la résolution des conflits.

Un sondage réalisé auprès des locataires administrateurs dans 188 offices par la FLHLMQ, en mai 2009, révélait que 35 % des CA d'office refusaient de discuter des plaintes en provenance des locataires. Certains CA n'ont pas le goût de se réunir trop souvent ou trop longtemps et affirment donc que c'est au directeur ou à la directrice, seul de prendre les décisions concernant les locataires. Les locataires mécontents n'ont alors aucun droit d'appel. Une telle attitude est contraire au Code de déontologie des dirigeants et des administrateurs d'un office d'habitation qui prône « les responsabilités et l'imputabilité des membres du CA des offices ».

Pour corriger la situation, la FLHLMQ encourage les locataires siégeant au CA des offices à proposer officiellement l'adoption de la politique suivante qui s'inspire des règles en vigueur à Lévis et à Trois-Rivières.

### PROPOSITION DE POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

#### Le CA de l'office adopte cette politique pour :

Permettre que les locataires soient écoutés par le personnel et, au besoin, aient un droit d'appel lorsqu'ils et elles ne sont pas satisfaits des réponses fournies par la direction de l'office.

Faire en sorte que le personnel et les membres du CA de l'office assument leur responsabilité à l'égard des locataires en étant à l'écoute de leurs besoins et en privilégiant le règlement à l'amiable des conflits.

#### Droit de formuler une plainte

Le CA de l'office reconnaît le droit de la personne qui se croit lésé dans ses droits d'exprimer une plainte. L'approche de l'office dans sa gestion des plaintes sera de rechercher des solutions dans un esprit de conciliation afin d'éviter les conflits et d'améliorer ses services pour créer un environnement agréable autant pour les locataires que pour le personnel.

Le locataire peut adresser une plainte écrite ou verbale à la direction de l'office. L'office favorise la formulation de plainte écrite dans la mesure du possible. Toute plainte sera reçue avec courtoisie, respect et en toute confidentialité, à moins qu'elle ne nécessite un témoignage devant les tribunaux.

#### Procédure de traitement des plaintes

Il revient au directeur de s'assurer du bien-fondé de la plainte et de fournir une réponse appropriée au besoin exprimé par le locataire. L'office s'engage à répondre par écrit dans un délai de 30 jours ou, à défaut, à informer le locataire du délai additionnel jugé nécessaire.

Un bilan faisant état des types de plaintes et de leur traitement doit être déposé au CA de l'office à chacune des réunions du conseil.

#### Droit d'appel

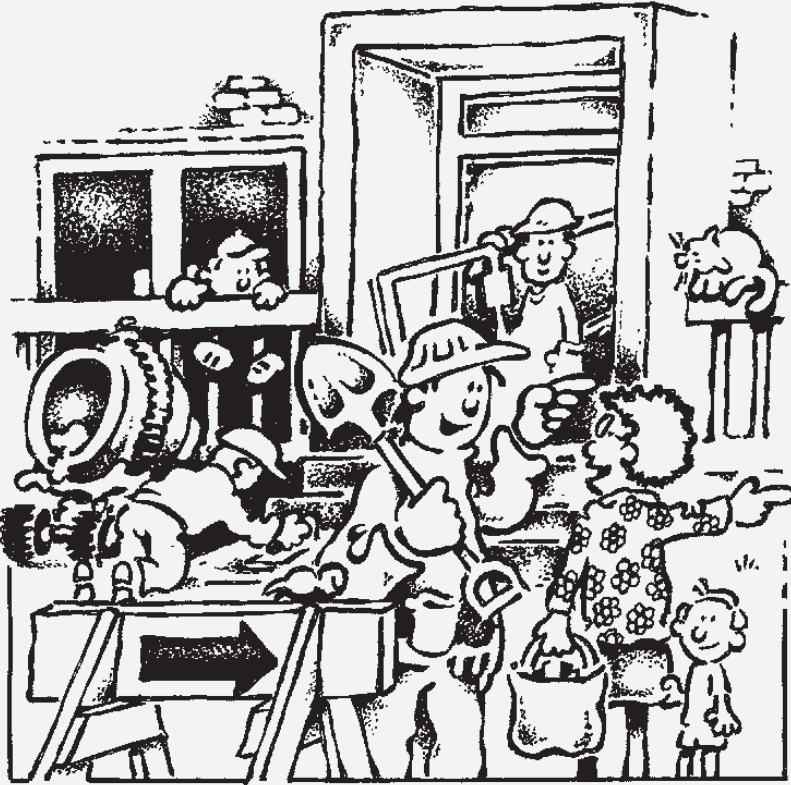
Un locataire insatisfait des réponses obtenues de la part de la direction de l'office peut en appeler directement au conseil d'administration de l'office.

Le CA peut analyser et discuter des plaintes non solutionnées à la satisfaction des locataires. Au besoin, il peut former un comité composé de 3 administrateurs, dont au moins un locataire, pour assumer cette responsabilité.

#### Recours légaux

Lorsqu'il n'y a pas moyen d'en arriver à une entente satisfaisante pour les deux parties, le locataire est avisé de la décision de l'office et informé des recours légaux et administratifs, notamment le Service à la clientèle de la SHQ, qui sont à sa disposition en cas de litige non résolu.

## L'indemnisation des locataires en cas de travaux



Si des travaux majeurs nécessitent l'évacuation temporaire des locataires, l'office doit respecter les dispositions du Code civil :

- Le locataire doit être avisé au moins 10 jours avant la date prévue des travaux;
- Un avis en bonne et due forme doit préciser la durée de l'évacuation, le montant des indemnités offertes;
- Le locataire doit donner son accord par écrit dans les 10 jours, sinon cela constitue un refus. Dans ce cas, l'office doit se présenter à la Régie pour obtenir la permission de faire les travaux aux conditions qui seront déterminées par le tribunal.

De plus, la SHQ précise que l'office est responsable du relogement, de fournir les boîtes, l'entreposage et les frais de déménagement. En cas d'incapacité, l'office peut également défrayer les coûts d'emballage. Tous les coûts raisonnables sont inclus dans le budget RAM.

Le principe à respecter est donc que le locataire ne doit ni perdre ni gagner de l'argent en cas de relocalisation temporaire.

## PROCUREZ-VOUS L'ABC DES DROITS DES LOCATAIRES

Parce que les offices sont des propriétaires à caractère social qui n'ont pour seule mission que de bien loger leurs locataires à revenu modeste, la FLHLMQ considère que le dialogue demeure la meilleure

façon de trouver un terrain d'entente entre l'office et ses résidents. Cependant, pour établir les bases d'une bonne discussion, il est important de connaître quels sont nos droits et nos obligations à titre de locataire. Il est plus facile, ensuite, de négocier des solutions raisonnables qui respectent les deux parties.

Pour connaître vos droits, la FLHLMQ a produit une cinquantaine de fiches simples et concises qui répondront à vos questions. Elles sont disponibles gratuitement au <http://www.flhlmq.com/abc-des-droits> ou en téléphonant au 1-800-566-9662.

## SORTEZ VOS AGENDAS !

À titre de représentant-e de vos locataires, vous êtes cordialement invité-e à participer au 11<sup>e</sup> congrès de la FLHLMQ qui se tiendra les 10 et 11 juin 2011 à l'Université Laval à Québec.

Sous le thème « Des HLM verts pour mieux vivre », notre congrès sera l'occasion de dire collectivement ce que nous attendons de la part des offices pour créer des habitations où il fera bon vivre mais aussi de voir ce que nous pouvons faire concrètement, nous aussi, pour améliorer notre environnement quotidien. Les formulaires d'inscription vous parviendront au début de mars.

Avis, à nos lecteurs : si vous avez des idées à faire partager, des exemples d'activités, de bonnes pratiques ou toute autre suggestion à ce sujet, faites-le nous savoir!

**L'ABC des droits des locataires de HLM**

Comprendre et défendre nos droits pour améliorer notre vie en HLM

Publié par la :

Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ)  
2520, rue Lionel-Groulx, local 202, Montréal (Québec) H3J 1J8  
Téléphone : 514 521-1485 • 1 800 566-9662  
Télécopieur : 514 521-6484  
Info@flhlmq.com • www.flhlmq.com

## POUR NOUS JOINDRE



Pour tout commentaire, question ou témoignage concernant ce bulletin, n'hésitez pas à communiquer avec nous au 1-800-566-9662

ou à l'adresse internet suivante : [info@flhlmq.com](mailto:info@flhlmq.com).

Vous pouvez aussi consulter notre site web : [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com)