

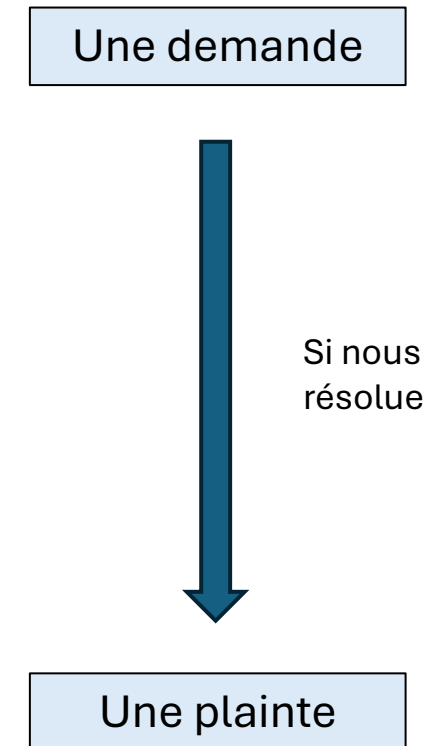
La qualité des services... ou comment sont gérées les plaintes des locataires ?

26ème Congrès de la FLHLMQ

Atelier du vendredi 12 juin à 14h

Améliorer la qualité de vie des locataires de HLM – de quoi on parle ?

Quel est le problème ?	Une plainte ou une demande ?
Le logement n'est pas adapté aux besoins du ménage (trop petit, trop grand, à l'étage pas d'ascenseur, etc.)	Demande
La qualité de l'immeuble ou du logement n'est pas bonne (besoin d'entretien ménager, besoin d'une réparation, besoin de travaux majeurs)	Demande
J'ai des problèmes de voisinage (non-respect du Règlement d'immeuble, problèmes de sécurité venant de l'extérieur)	Demande
Mes droits ne sont pas respectés : • Un règlement n'est pas respecté ; • Une politique n'est pas respectée ; • Un article du code civil n'est respecté.	Plainte Recours légal



Comment on mesure la qualité des services ?

La ligne 1-800 de la fédération : respect des règlements et des politiques, qualité de l'entretien (incluant le besoin de travaux) et le sentiment de sécurité !

Les associations de locataires et les CCR reçoivent beaucoup de plaintes sur ces mêmes sujets

Les sondages de satisfaction menés par la SHQ sur un échantillon de 25 OH – note moyenne 7,31 sur 10. Il y a place à l'amélioration !

Les OH font leur propre sondage de satisfaction mais les locataires nous disent continuellement que les résultats sont différents de la réalité

Pourquoi les locataires ne font pas toujours des demandes ou de plaintes ?

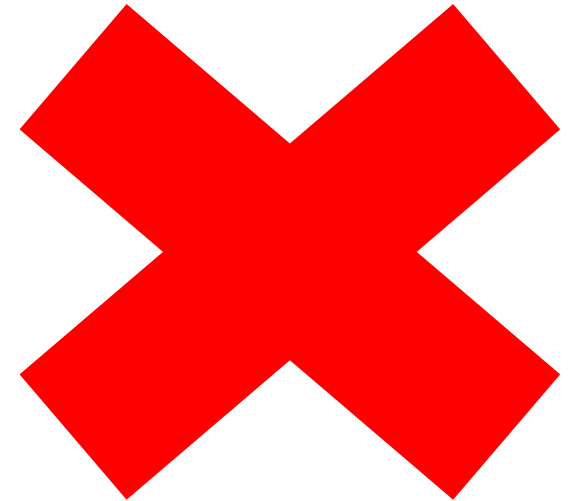
Peur des conséquences (relation propriétaire – locataire / confidentialité)

Processus de plainte pas clair ou par écrit seulement

Perte de confiance dans la capacité d'avoir une solution (multiples plaintes souvent sans réponse)

Ce que les locataires ne veulent surtout pas entendre

- « Vous ne payez pas cher, comptez-vous chanceux ! »
- « Il y en a plein qui aimerait bien avoir votre logement ! »
- « On vous a déjà répondu ; vous êtes harcelante »
- « Chez moi, mon propriétaire ne fait pas ça pis je ne chiale pas »
- « On n'a pas d'argent pour ça »



Les locataires sont en droit de s'attendre à :

- De l'écoute, de l'ouverture et de l'empathie
- Des réponses et des explications claires
- Des résultats !



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

Exemple de l'OH de Saguenay

Seules les plaintes écrites sont recevables et elles ne peuvent pas être anonymes

La politique explique à qui se plaindre

Par exemple, si on veut se plaindre du travail d'un.e employé.e, il faut écrire à la direction générale

La politique explique les étapes que l'OH suit quand un locataire fait une plainte écrite à propos de problèmes de voisinage

- 1^{ère} plainte : avis écrit au locataire
- 2^{ème} plainte : 2^{ème} avis écrit enregistré + plan d'action pour tenter de résorber le problème
- 3^{ème} plainte : selon la gravité, 3^{ème} avis ou Mise en demeure ou Dossier au TAL

La politique précise les priorités et les délais d'action en cas de plainte pour un non respect du Règlement d'immeuble.

Par exemple :

- Problème d'odeur de cigarette = priorité 2 = intervention dans les 10 jours
- Problème de tonte de gazon = priorité 5 = intervention après 15 jours

La procédure pour porter plainte est-elle claire et disponible à l'accueil et sur le site de l'OH ?

JE VEUX DEVENIR LOCATAIRE ▾

JE SUIS LOCATAIRE ▾

SERVICES EN LIGNE ▾

QUI SOMMES NOUS? ▾

PARTENAIRES ▾

EMPLOIS ▾

INFORMATIONS ET CONSIGNES

IMPLICATIONS ET COMITÉS

DEMANDE DE RÉPARATION

DEMANDE D'AIDE OU PLAINTE

DEMANDE DE TRANSFERT

**JE SUIS
LOCATAIRE**

Retrouvez toute l'information
concernant nos logements.

« EN SAVOIR PLUS » 

Les plaintes à la SHQ

Mécanisme de deuxième recours

Processus :

- Réception et recevabilité
- Ouverture de dossier et collecte d'informations
- Analyse
- Conclusion et recommandations
- Suivi par le/la conseiller.ère en gestion

Délais attendus : 20 jours après l'obtention du consentement

Étape suivante : le Protecteur du citoyen



Votre
gouvernement

Société
d'habitation
Québec

Que peuvent faire les ADL et les CCR ?

**Travailler
avec son
office une
politique de
gestion des
plaintes**

- Clarifier la communication : qui appeler ?
- Améliorer la communication : développer des liens de confiance
- Clarifier les attentes que peuvent avoir les locataires : délais de traitement des plaintes
- Trouver un mécanisme de suivis des demandes et des plaintes des locataires

Que peuvent faire les ADL et les CCR ?

**Utiliser
notre
pouvoir
collectif !**

- Aider les locataires à comprendre le processus et à remplir des plaintes
- Apporter le point lors d'une rencontre avec l'office
- Lettre à la Direction
- Lettre au Conseil d'administration (avis du CCR)
- Pétition et autres moyens d'action
- Mobiliser la FLHLMQ

À vous la parole

Connaissez-vous la politique de gestion des plaintes de votre OH ?

Aidez-vous les locataires qui ne sont pas satisfaits des services ?