

## **POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

### **1. CONTEXTE**

La Politique de gestion des plaintes (Politique) vise à assurer une gestion efficace des plaintes faites à la Société d'habitation du Québec (Société), et ce, dans des délais raisonnables.

La Politique s'inscrit dans les efforts de la Société en vue d'améliorer de manière continue la qualité des services rendus à la clientèle, soit directement, soit par l'intermédiaire de ses mandataires qui collaborent à la mise en œuvre de ses programmes et services. Elle fait donc partie des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens.

La Politique offre un cadre au client pour exprimer une insatisfaction ou exposer une situation problématique lorsqu'il a épuisé les moyens d'intervention prévus auprès de ses interlocuteurs.

### **2. OBJET**

La Politique vise à refléter la position officielle de la Société relativement à la gestion des plaintes. Elle a pour objet :

- d'énoncer les principes directeurs qui orientent la gestion des plaintes à la Société;
- d'établir les définitions qui en caractérisent la gestion ainsi que les catégories;
- de prévoir un processus de traitement;
- de déterminer les rôles et les responsabilités de chacun.

### **3. PRINCIPES DIRECTEURS**

La Société applique les principes suivants pour favoriser le traitement efficace des plaintes :

- Le client peut exprimer sa plainte par téléphone, par courriel ou par la poste.
- Tout membre du personnel de la Société est tenu de prêter assistance à un client qui veut déposer une plainte.
- Toute plainte doit être traitée avec célérité, dans le respect des droits de la personne.
- Le mandataire est consulté en première instance afin de donner sa version des faits et, selon le cas, que les solutions possibles pour répondre à la plainte soient trouvées.

#### 4. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toute plainte reçue par un membre du personnel de la Société, peu importe son support et son moyen de réception.

Toutefois, est exclue de l'application de la Politique une plainte :

- relevant de la compétence d'un autre ministère ou organisme du gouvernement du Québec ou du Canada;
- faite par un tiers;
- liée à une situation qui est l'objet d'un recours devant tout tribunal;
- anonyme;
- liée à la perpétration d'un acte criminel;
- liée à un acte répréhensible au sens de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1);
- formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public;
- liée à un manquement au Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (RLRQ, chapitre S-8, r. 2).

Pour les trois dernières exclusions, il existe d'autres cadres pour le traitement de ces plaintes et dénonciations.

#### 5. DÉFINITIONS

**Client/clientèle** : Toute personne physique ou morale qui reçoit un service, un bénéfice ou un avantage quelconque en lien avec un programme ou un service financé en tout ou en partie par la Société ou qui entreprend une démarche pour obtenir un tel service, bénéfice ou avantage et qui, en vertu de ce programme ou service, a également des devoirs et responsabilités.

**Mandataire** : Tout organisme ou toute entité avec qui la Société a une entente pour la gestion d'un programme ou d'un service, tels un office d'habitation, une coopérative d'habitation, un organisme d'habitation à but non lucratif, une municipalité ou une municipalité régionale de comté.

**Plainte** : Expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un service ou d'une décision de la Société, ou d'un mandataire dans le cadre de l'administration d'un programme, pour lequel le client se sent lésé et demande une action corrective.

## 6. CATÉGORIES

Lors du traitement d'une plainte au Bureau des plaintes, celle-ci est classée dans l'une des trois catégories suivantes :

- **Objection** : Expression par un client d'un désaccord à l'égard d'un élément d'un programme de la Société qui est en dehors du champ de compétence du Bureau des plaintes et nécessite une intervention législative ou réglementaire (exemples : conditions d'attribution, admissibilité, montant).
- **Requête** : Demande d'information ou d'éclaircissement concernant un client adressée aux autorités de la Société et acheminée par la Direction du secrétariat aux responsables des plaintes pour traitement.
- **Plainte** : Toute autre plainte qui n'entre pas dans l'une des deux catégories précédentes.

## 7. PROCESSUS DE TRAITEMENT

Un processus administratif de traitement des plaintes est mis en place de façon uniforme au sein de la Société relativement à la réception, à la coordination, à l'analyse, à la réponse et au suivi des plaintes.

Chaque plainte reçue et traitée est inscrite au système destiné à cette fin.

Dans la mesure du possible, toute plainte est traitée dans un délai de 20 jours ouvrables suivant l'obtention du consentement du client à ce que sa plainte soit transmise aux personnes concernées et à ce que soient divulgués ses renseignements personnels. Si toutefois le traitement exige un délai supplémentaire, le client en est informé rapidement. Le client qui demeure insatisfait du traitement de sa plainte peut s'adresser au Protecteur du citoyen.

## 8. REDDITION DE COMPTES

Un rapport sur l'application de la Politique est préparé annuellement et est déposé au conseil d'administration de la Société.

## **9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **Le président-directeur général :**

- met en place un Bureau des plaintes ayant pour mandat de traiter celles-ci et lui alloue les ressources humaines, financières et matérielles qu'il estime nécessaires à son fonctionnement;
- désigne les responsables des plaintes;
- recommande au conseil d'administration de la Société l'approbation de la Politique;
- examine et approuve, préalablement à son dépôt au conseil d'administration de la Société, le rapport annuel sur l'application de la Politique.

### **Le directeur responsable du traitement des plaintes :**

- élabore, en collaboration avec les unités administratives concernées, une politique et un processus administratif de traitement des plaintes qu'il soumet au président-directeur général;
- recommande au président-directeur général l'affectation des ressources humaines, financières et matérielles qu'il estime nécessaires au traitement des plaintes ainsi qu'à la reddition de comptes annuelle;
- recommande au président-directeur général l'approbation du rapport annuel sur l'application de la Politique.

### **Les responsables des plaintes :**

- procèdent à l'analyse des plaintes qu'ils reçoivent, en conformité avec la Politique et le processus administratif, et au besoin, coordonnent les différentes activités en lien avec ce processus;
- s'assurent que chacune des plaintes est traitée de manière conforme à la Politique et au processus administratif et soumettent à l'attention de leur directeur ou directrice toute situation qui serait de nature à compromettre le respect de la Politique ou des engagements de la Société en matière de traitement des plaintes;
- préparent annuellement un rapport sur l'application de la Politique;
- formulent, à l'attention de leur directeur ou directrice, toute recommandation qu'ils estiment utile pour améliorer les programmes et services.

### **Le ou la gestionnaire d'une direction :**

- désigne, parmi les membres du personnel de son unité administrative, un répondant en matière de plaintes, ayant pour fonction d'agir à titre d'interlocuteur de cette unité auprès des responsables des plaintes;
- s'assure que les membres du personnel de son unité administrative connaissent la Politique, collaborent avec les responsables des plaintes et accordent la priorité requise au traitement des plaintes qui concernent son unité administrative;

- soutient les membres du personnel de son unité administrative dans la recherche de solutions;
- transmet aux responsables des plaintes toute information nécessaire au traitement des plaintes et à la reddition de comptes annuelle.

**Les mandataires :**

- collaborent avec la Société, dans la mesure des ententes et conventions qui les lient à celle-ci, au traitement des plaintes et à la recherche de solutions.

**10. RESPONSABILITÉ ADMINISTRATIVE**

La direction responsable du traitement des plaintes voit à l'élaboration et à la révision de la Politique. Elle révisé la politique tous les cinq ans et soumet toute modification au conseil d'administration pour approbation.

**11. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique a été approuvée par le conseil d'administration de la Société le *XX mois 2021* et est entrée en vigueur à cette date. Elle remplace la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes approuvée par le conseil d'administration le 24 mai 2013.