

POLITIQUE D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1 CONTEXTE

La Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes (ci-après « Politique ») a pour fondement principal l'amélioration des services à la clientèle, lesquels doivent faire l'objet de suivis et d'évaluations. Elle fait donc partie des engagements de l'organisation inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

La Politique offre un cadre pour exprimer une insatisfaction ou exposer une situation problématique lorsque le client a épuisé les moyens d'intervention prévus auprès de ses interlocuteurs. Elle offre également un cadre qui encourage la célérité et la collaboration de tous les employés et partenaires en précisant leurs responsabilités dans le traitement des plaintes.

L'application de cette politique doit être faite avec ouverture d'esprit, empathie et confidentialité et refléter les valeurs de l'administration publique, soit la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

2 OBJET

La Politique a pour objet d'énoncer les principes directeurs en matière de traitement des plaintes et de déterminer les responsabilités qui, en matière de traitement de plaintes, incombent aux intervenants de la SHQ et à ses partenaires.

3 CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à tous les employés de la SHQ qui reçoivent, verbalement ou par écrit, une plainte formulée par un client, ainsi qu'aux partenaires de la SHQ.

Toutefois, la Politique n'encadre pas :

- une plainte relevant de la compétence d'un ministère, d'un organisme ou de toute autre autorité que la SHQ;
- une plainte reliée à une procédure en cours devant un tribunal;
- une plainte ayant fait ou pouvant faire l'objet d'une mise en demeure de la SHQ ou d'un partenaire;
- une plainte relevant d'un service lié à la mise en oeuvre d'un programme délégué à un partenaire de la SHQ sur lequel il détient l'autorité administrative pour la définition des règles d'application;
- une plainte anonyme.

4 DÉFINITIONS

Client : Toute personne qui, elle-même ou par l'intermédiaire d'un représentant, entreprend une démarche pour obtenir un service en rapport avec la mission de la SHQ, soit directement ou par l'entremise d'un de ses partenaires.

Partenaire : Un office d'habitation, une coopérative d'habitation, un organisme d'habitation à but non lucratif, une municipalité ou tout autre organisme avec lequel la SHQ a une entente pour la gestion d'un programme ou d'un service.

Plainte : Une demande d'intervention faite en raison d'une insatisfaction à propos d'un service rendu par la SHQ ou par un de ses partenaires dans le cadre de l'administration d'un programme, ou d'une décision de la SHQ ou d'un de ses partenaires, liée à l'administration d'un programme de la SHQ dans le respect des ententes en vigueur.

5 PRINCIPES DIRECTEURS

- La SHQ doit faciliter la démarche du client qui veut déposer une plainte pour qu'il puisse la communiquer en toute confiance. Les renseignements communiqués doivent être justes, complets et facilement compréhensibles, et les décisions rendues doivent être équitables. Il importe de s'assurer que le client a bien compris le sens de l'information reçue.
- Le partenaire est consulté en première instance afin de recueillir sa version des faits et, selon le cas, de trouver les solutions possibles pour répondre à la plainte.

6 RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

Le président-directeur général

- met en place un Bureau des plaintes et voit à l'allocation des ressources humaines, financières et technologiques nécessaires à sa mission;
- désigne un responsable des plaintes;
- examine la Politique et recommande son approbation;
- examine et approuve, préalablement à son dépôt au conseil d'administration, le rapport annuel sur l'application de la Politique.

Le vice-président au développement de l'habitation

- examine la Politique, recommande son approbation, voit à sa diffusion et veille à son application;
- examine et recommande au président-directeur général l'approbation du rapport annuel sur l'application de la Politique avant son dépôt au conseil d'administration.

Le responsable des plaintes

- élabore la Politique et en assure la mise à jour;
- définit les procédures de traitement d'une plainte en tenant compte du contexte administratif en vigueur;
- coordonne et gère le traitement et l'analyse des plaintes en toute indépendance et objectivité;
- agit comme interlocuteur privilégié auprès du Protecteur du citoyen;
- fait valoir les intérêts du client et veille à ce qu'il obtienne les services auxquels il a droit dans le cadre du programme sans en outre passer les normes ou modalités;
- prend en compte le point de vue du client et l'ensemble des renseignements utiles dans ses recommandations;
- informe le client de ses recommandations et de ce qui les motive dans des termes clairs et compréhensibles;
- mentionne au client, dans la limite de son mandat, les droits et les recours dont il dispose;
- traite la plainte dans un délai de 20 jours ouvrables suivants l'obtention du consentement du client à ce que soit transmise sa plainte aux personnes concernées et à ce que soient divulgués ses renseignements personnels; dans l'impossibilité de respecter ce délai, le client en est informé et une date de réponse lui est indiquée;
- fait rapport annuellement au vice-président au développement de l'habitation de l'application de la Politique;
- formule, à l'intention du PDG, des recommandations sur l'adaptation ou l'amélioration des services ou des programmes;
- exerce une veille sur les plaintes afin de dégager des tendances et signale ses observations à l'unité administrative concernée.

Les gestionnaires

- désignent un répondant aux plaintes;
- s'assurent de l'application de la Politique auprès de leur personnel;
- accordent un traitement prioritaire aux plaintes qui lui sont soumises;
- collaborent avec le responsable des plaintes;
- soutient leur personnel dans la recherche de solutions équitables et satisfaisantes.

Les partenaires

- traitent les plaintes en première instance conformément à leurs responsabilités;
- collaborent avec le personnel de la SHQ, tant pour l'analyse de la situation que pour la recherche de solutions.

7 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique a été approuvée par le conseil d'administration le 24 mai 2013, portant le numéro de résolution 2013-032, sur recommandation du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines. Elle remplace la *Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes* approuvée par le conseil d'administration le 19 mars 2010. La présente Politique prendra effet à la date de signature par le Président-directeur général de la SHQ.