



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Approche et objectif

L'OHJ traite les demandes qui lui sont adressées avec ouverture et en toute confidentialité. Il veille à transmettre aux locataires une information appropriée et juste tout en s'assurant qu'elle est bien comprise.

L'OHJ vise à favoriser l'harmonie, la collaboration et la communication entre les locataires. Le but premier est de trouver des solutions en mettant de l'avant une approche de bon voisinage.

Définition

Une plainte est une demande d'intervention écrite à la suite d'une problématique vécue ou d'un règlement non respecté. L'OHJ pourra intervenir dans le cadre de son rôle et de ses limites, et ce, en collaboration avec toutes les parties. Des formulaires de plainte sont disponibles au bureau de l'OHJ et sur le site internet.

Lorsqu'un locataire désire déposer une plainte concernant un employé de l'OHJ, un service reçu ou en lien avec un entrepreneur, il doit le faire directement auprès de la direction générale à l'adresse suivante : direction@ohjeannois.ca

Principes directeurs

Il est recommandé, dans un premier temps, de parler directement à la personne concernée. La communication demeure la meilleure façon de régler des différends entre deux personnes puisqu'elle implique les parties en cause et les responsabilise dans la recherche d'un règlement de la situation problématique. Si cette tentative échoue, le locataire peut alors demander à l'OHJ d'intervenir en déposant une plainte écrite.

Tout locataire est en droit de déposer une plainte. Celle-ci sera traitée et suivie en toute impartialité et respect.

Procédures d'application

Déposer une plainte

- La plainte écrite doit être acheminée à l'OHJ. Si le plaignant a besoin d'aide et d'assistance pour la rédaction, il peut téléphoner au service sociocommunautaire au poste 224.
- La plainte doit être datée et signée. Les plaintes anonymes ne sont pas recevables, ainsi que les plaintes par téléphone ou répondeur.

Si vous désirez plutôt discuter d'une situation problématique, vous pouvez communiquer avec le service sociocommunautaire au poste 224.

- Toute plainte demeure confidentielle. Cependant, selon les interventions nécessaires et l'implication de chaque partie, l'identité du plaignant pourrait devoir être dévoilée. Également, le plaignant pourrait être appelé à témoigner au Tribunal administratif du logement sur le contenu de sa plainte advenant un dépôt de dossier.

Réception de la plainte

Une lettre d'accusé de réception de la plainte sera transmise au plaignant par la poste dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception. Après évaluation, si la plainte n'est pas retenue, une lettre explicative sera transmise dans les 30 jours ouvrables suivant sa réception.

Analyse et traitement de la plainte

Si la plainte est retenue, des interventions seront réalisées afin de tenter de résoudre le problème. Le plaignant peut être contacté par l'OHJ afin d'être impliqué dans une démarche de tentative de résolution de conflit ou pour apporter toute autre information ou démarche nécessaire.

Par souci de confidentialité, le plaignant ne sera pas automatiquement informé des interventions effectuées auprès des autres locataires suivant sa plainte. Il est de la responsabilité du plaignant de communiquer avec l'OHJ lorsque la situation ne s'améliore pas. Après avoir fait les interventions prévues, l'OHJ considérera que le problème est réglé si le plaignant ne l'avise pas de nouveaux éléments.

Démarches auprès du Tribunal administratif du logement (TAL)

Il n'est pas du rôle de l'OHJ d'ordonner la résiliation du bail et l'éviction d'un locataire fautif. L'OHJ doit déposer cette demande au TAL qui se basera sur divers lois et règlements pour étudier le dossier. Des témoins pourraient être appelés pour faire la preuve de la problématique. C'est le TAL qui rendra la décision qui peut aller jusqu'à la résiliation du bail.

Limites des plaintes

Dans certains cas, l'OHJ peut être limité dans son pouvoir d'intervention. En effet, l'OHJ ne pourrait pas donner de suite ou pourrait être limité dans celles-ci dans les cas suivants :

- Un manque de preuves recevables ou utilisables;
- Un manque de collaboration de la part des locataires en cause;
- Faits ou nouveaux éléments non relatés dans la plainte;
- La problématique ne relève pas légalement du propriétaire;
- Le refus par le plaignant de transmettre des informations à l'OHJ ou de témoigner pour une audience fixée au TAL;
- Les conflits de voisinage ne se résolvant pas à la suite d'une médiation;
- Les plaintes de bruits ne se résolvant pas suivant des tests qui démontrent que les bruits reprochés relèvent d'un usage normal des lieux et d'une insonorisation imparfaite.

Constat par le personnel de l'OHJ

Dans le cadre de l'entretien préventif ou de toutes autres interventions dans le logement, tout constat réalisé par le personnel de l'OHJ concernant l'insalubrité, bris du logement, à l'immeuble ou autres et imputable au locataire sera motif d'intervention immédiate par l'OHJ et sera traité par cette politique de gestion des plaintes.