



**CORPORATION  
D'HABITATION**  
Jeanne-Mance

# **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

**Adoptée par le conseil d'administration le 30 octobre 2024**

## **1. CHAMPS D'APPLICATION**

La présente politique s'applique à toutes situations problématiques qui relèvent du champ de compétence de la Corporation d'habitation Jeanne-Mance (CHJM).

## **2. OBJECTIFS POURSUIVIS**

La politique d'intervention en matière de traitement des plaintes offre aux demandeurs la possibilité d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une problématique lorsqu'ils ont épuisé les moyens mis à leur disposition (ex : discuter avec son voisin, intervenant de milieu, travailleur social, etc.). La CHJM traite les demandes qui lui sont adressées avec ouverture et en toute confidentialité, en se conformant aux lois en vigueur. La CHJM veille à transmettre aux demandeurs une information appropriée, juste, complète et de qualité tout en s'assurant que l'information est bien comprise. L'approche de la CHJM en matière de gestion des plaintes est de favoriser la collaboration et la communication entre les personnes concernées. Le but est de trouver des solutions en mettant de l'avant une approche de conciliation, la mise en action, la responsabilisation de chacune des parties.

## **3. DÉFINITIONS**

Demandeur : Toute personne qui dépose une plainte.

Une plainte : Demande d'intervention à la suite d'une insatisfaction formulée par un demandeur.

Une demande de réparation constitue un moyen de résolution et ne peut être considérée comme une plainte.

## **4. PRINCIPES DIRECTEURS**

- Tout demandeur peut déposer une plainte ou demande d'aide à la CHJM dans le mode de communication de son choix, soit verbal ou écrit, ou via un tiers (organisme, curatelle, intervenant, proche-aidant, etc.).
- La CHJM s'assure que la présente politique soit connue des locataires.
- Toute plainte doit être reçue avec courtoisie et respect. Celle-ci sera traitée selon le niveau de priorité qui lui sera attribué lors de la réception et suivie avec attention, en toute impartialité et confidentialité.

- En excluant les cas de violence verbale ou physique, le demandeur a la responsabilité d'avoir contacté préalablement les personnes concernées pour trouver une solution avant de s'adresser à la CHJM.
- La CHJM s'engage à prendre action selon les informations reçues.
- L'identité du demandeur ne sera pas révélée. Toutefois, advenant une procédure légale, ce dernier pourrait être appelé à témoigner au Tribunal administratif du logement sur le contenu de sa plainte.

## **5. PROCÉDURES D'APPLICATION**

### **5.1 DÉPÔT DE LA PLAINTÉ**

La plainte peut être formulée par écrit (lettre ou courriel) ou verbalement.

Pour être prise en considération et traitée, toute plainte doit être exprimée de manière respectueuse et utiliser un langage approprié. Les rumeurs publiques ou les ouï-dire ne seront pas pris en compte. De plus, les appels anonymes et les correspondances non signés ne seront pas traités.

Lors du dépôt d'une plainte, le demandeur doit fournir en tout temps :

- Son nom
- Son adresse civique ou son adresse courriel
- Son numéro de téléphone

Dans le cas d'une plainte écrite :

Pour faciliter le dépôt de la plainte, un formulaire est disponible au bureau de la CHJM ainsi que sur son site Internet. Ce formulaire doit être dûment daté et signé.

Dans le cas d'une plainte verbale :

En cas de plainte verbale, le membre du personnel qui la reçoit doit fixer un rendez-vous au demandeur afin de rédiger la plainte formellement et une signature sera exigée.

### **5.2 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

Un accusé de réception avec un numéro de plainte est envoyé à la personne ayant déposé la plainte dans les deux (2) jours ouvrables.

Toute urgence, qu'elle soit sociale ou liée à la sécurité, doit être communiquée par téléphone et sera traitée en priorité, dans un délai maximum de 24 heures, et si possible, le jour même.

## 5.3 TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

### 5.3.1 PLAINTES RECEVABLES

#### 5.3.1.1 Plainte retenue

Une plainte retenue constitue une plainte dont les éléments peuvent être confirmés et vérifiés par la CHJM et qui permet un suivi défendable par la CHJM. Cette plainte sera traitée dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables, selon son assignation de priorité.

La personne ayant déposé la plainte ne sera pas tenue informée des mesures prises par la CHJM en réponse à la plainte parce que ces mesures se doivent d'être confidentielles. Cependant, étant donné que la CHJM privilégie une approche de conciliation, orientée vers l'action, la responsabilisation et la valorisation des forces de chaque individu, elle pourrait proposer une médiation aux parties concernées dans le but de parvenir à une solution gagnante pour tous.

#### 5.3.1.2 Plainte non retenue

Une plainte non retenue est une plainte :

- dont les éléments ne peuvent qu'être partiellement confirmés et qu'une perception ou interprétation est présente.
- lorsque la situation n'a pas d'impact ou survient dans un dossier exemplaire
- lorsque le demandeur décide de ne pas poursuivre
- une plainte dont l'un des éléments dépasse le champ de compétence de la CHJM.

Si la plainte n'est pas retenue, une lettre ou un courriel sera envoyé au plaignant dans les quinze (15) jours ouvrables qui suivent.

#### 5.3.1.3 Plainte non fondée

Une plainte non fondée constitue une plainte que la CHJM est incapable de confirmer par manque de preuve à l'appui ou parce que l'enquête démontre une incohérence dans les propos soulevés.

### 5.3.2 PLAINTES NON RECEVABLES

Une plainte non recevable constitue une plainte qui n'est pas destinée à la CHJM ou contenant des propos haineux, racistes, menaçants ou harcelants.

### 5.3.3 DÉLAI DE TRAITEMENT

Niveau de gravité A

- Délai de traitement en 24-48 heures
- Plainte liée à la sécurité ou l'atteinte à la personne
- Informer systématiquement la directrice générale

Niveau de gravité B

- Délai de cinq (15) jours ouvrables
- Toute autre situation

### 5.4.4 MOYEN DE COMMUNICATION ET LANGUE

L'accusé de réception et la réponse de la demande seront transmis dans le moyen de communication initial et rédigés dans la langue d'origine (français ou anglais).

## 5.4 CONSERVATION DES DOCUMENTS

Tous les dossiers de plaintes sont conservés par la CHJM selon les règles prévues à la Loi sur les archives du Québec.

## 6. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.