

---

## Politique de gestion des plaintes des locataires au sujet des règlements liés au bail

Tel que présenté au Conseil d'administration de l'Office municipal d'habitation de Sherbrooke (OMHS) lors de sa réunion du 28 octobre 2020, tout locataire désirant faire une plainte devra suivre les étapes de la politique de gestion des plaintes.

### 1. Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les locataires de l'OMHS et du Parallèle de l'habitation sociale inc. Afin d'alléger le texte, l'utilisation de «l'OMHS» désigne à la fois l'OMHS et le Parallèle de l'habitation sociale inc.

### 2. Approche et objectifs poursuivis

L'OMHS traite les demandes qui lui sont adressées avec ouverture et en toute confidentialité. Il veille à transmettre aux locataires une information appropriée, juste, complète et de qualité tout en s'assurant que l'information est bien comprise.

L'approche de l'OMHS, en matière de gestion des plaintes, est de favoriser l'harmonie, la collaboration et la communication entre les locataires ou partenaires de l'OMHS évoluant auprès de la personne. Les buts sont de trouver des solutions en mettant de l'avant une approche de conciliation et de bon voisinage, la mise en action, la responsabilisation des locataires dans leurs milieux de vie, le maintien des locataires dans leur logement, et la valorisation des forces de chaque individu tout en s'assurant de remplir ses obligations de propriétaire.

### 3. Définition

Une plainte est une demande d'intervention écrite à la suite d'une insatisfaction formulée par un locataire à propos d'un règlement du bail et/ou du règlement d'immeuble qui n'est pas respecté. Il est à noter que l'OMHS, dans le cadre des limites de son rôle, s'abstient de prendre position lorsqu'une mésentente ou un conflit de personnalité survient entre deux locataires.

Des formulaires de plaintes sont disponibles aux bureaux de l'OMHS et sur le site internet de l'OMHS.

Dans les cas où une plainte concernant un membre du personnel ou un service serait formulée, se référer à la *Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes, concernant ses employés ou un service reçu*.

## 4. 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 ou si le locataire considère qu'il subit un préjudice ou que ses droits sont lésés en lien avec les règlements du bail, le locataire peut demander à l'OMHS d'intervenir en complétant le formulaire de plainte.

Tout locataire peut déposer une plainte à l'OMHS. Chacune sera traitée et suivie avec impartialité, respect et confidentialité.

## 5. Procédures d'application

### 5.1. Dépôt du formulaire de la plainte

- ❖ Le formulaire complété doit être acheminé à l'OMHS. Si le plaignant a besoin d'aide pour rédiger la plainte, celui-ci peut s'adresser au poste 237.
- ❖ Le formulaire doit être daté et signé. Les plaintes anonymes ne sont pas recevables.
- ❖ L'identité du plaignant ne sera pas révélée. Toutefois, advenant une procédure légale, le plaignant pourrait être appelé à témoigner au Tribunal administratif du logement sur le contenu de sa plainte.

Les plaintes par téléphone, répondeur ou courriel ne sont généralement pas recevables.

Bien qu'il puisse arriver que l'urgence d'une situation justifie le traitement d'une plainte verbale, il demeure que pour la majorité des situations, l'OMHS favorise la plainte en format écrit. En effet, ce format indique le sérieux du plaignant tout en favorisant son implication dans le processus. De plus, les écrits sont conservés au dossier et peuvent être utiles si des démarches légales s'avéraient nécessaires.

Lorsqu'un locataire a de la difficulté à écrire (exemple : s'il est analphabète ou allophone), l'OMHS lui prêtera assistance dans la rédaction de sa plainte ou le référera à quelqu'un qui pourra l'aider (CIUSSSE, personne en référence au dossier, etc.)

Il est possible d'obtenir un exemplaire du *Formulaire de plainte au sujet des règlements liés au bail* à compléter au bureau de l'OMH, sur son site internet ou par la poste sur demande.

Si vous souhaitez plutôt signaler ou discuter d'une situation problématique, il est possible de prendre contact avec l'OMHS par téléphone en laissant un message au poste 237. L'OMHS vous recontactera dans un délai de 5 jours ouvrables. Toutefois, le

délai avant un rappel pourrait être plus long lors des fermetures de l'OMHS pendant la période des Fêtes et pendant l'été le cas échéant, de même que lors des vacances. Il est important de souligner que pour toute situation d'urgence, le locataire doit contacter les autorités compétentes (exemples : Service de police, le service Info-social, la SPA de l'Estrie).

## **5.2. Réception de la plainte**

Une lettre d'accusé de réception de la plainte est envoyée au plaignant par la poste dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Dans cette lettre, le plaignant sera informé si sa plainte est recevable ou non.

## **5.3. Analyse et traitement de la plainte**

La plainte est analysée par l'OMHS.

Si la plainte est retenue, une ou des interventions seront réalisées afin de tenter de résoudre le problème. Le délai d'intervention face à la plainte peut varier selon plusieurs facteurs. Par exemple, la gravité de la situation peut nécessiter des interventions qui demanderont plus de temps et certains délais ne relèvent pas de l'OMHS (exemples : implication d'un organisme externe, délais postaux, délais du Tribunal administratif du logement).

De plus, l'OMHS reçoit plusieurs demandes différentes faisant en sorte qu'il est possible que la plainte prenne plus de temps à être traitée selon l'abondance des plaintes et demandes d'aide reçues.

Aussi, le plaignant pourrait être contacté par l'OMHS afin d'être impliqué dans une démarche de résolution de conflit, ou pour toute autre information ou démarche supplémentaire.

Selon le cas, plusieurs interventions peuvent être réalisées :

- contacter par téléphone le locataire visé
- favoriser la résolution du conflit entre les locataires en les invitant à faire des démarches pour tenter de s'entendre
- faire une rencontre individuelle ou de groupe
- diriger vers un autre organisme (exemples : SPA de l'Estrie, Service de police de Sherbrooke, Service de Médiation citoyenne, Tribunal administratif du logement)
- contacter l'intervenant du locataire (si un formulaire d'autorisation de communiquer a été signé au préalable)
- favoriser la médiation entre les locataires
- faire l'envoi d'avis écrits au locataire visé
- offrir d'effectuer des tests de bruits
- informer le plaignant, pour les cas conformes à la *Politique des demandes prioritaires et des demandes de relocalisation*, de l'option de demander à être relocalisé
- inscrire une demande au Tribunal administratif du logement face à la personne fautive.

Par souci de confidentialité, le plaignant **ne sera pas** informé des interventions effectuées auprès d'autres locataires suivant sa plainte.

Suivant les interventions, l'OMHS ne contactera pas le plaignant pour effectuer un suivi. Il est de la responsabilité du locataire d'informer l'OMHS lorsque la situation ne s'améliore pas, afin que d'autres interventions puissent être réalisées. Après avoir effectué les interventions prévues, l'OMHS considérera que le problème est réglé si le plaignant ne l'avise pas de nouveaux événements.

#### **5.4. Démarches auprès du Tribunal administratif du logement (TAL)**

Il n'est pas du rôle de l'OMHS d'ordonner la résiliation du bail d'un locataire. L'OMHS doit déposer une telle demande au TAL qui se basera sur diverses lois et jurisprudences pour étudier toute demande de résiliation de bail. C'est le TAL qui rendra le jugement. Ce jugement pouvant aller jusqu'à la résiliation du bail.

Avant que l'OMHS dépose un dossier au TAL, plusieurs des éléments suivants sont pris en considération, selon la nature et la gravité du dossier du locataire visé:

- des avis écrits qui font mention des infractions;
- le problème persiste dans le temps malgré les interventions;
- des témoins acceptent de témoigner au TAL si la situation le requiert;
- présence de preuves (rapports de police, témoins employés de l'OMHS).

#### **5.5. Limites**

Dans certains cas, l'OMHS peut être limité dans son pouvoir d'intervention. En effet, l'OMHS ne pourrait pas donner de suites 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
- la problématique ne relève pas légalement du propriétaire
- le refus par le plaignant de transmettre des informations à l'OMHS 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

#### **5.6. Fermeture de la plainte**

Lorsque la situation est réglée ou sans nouveau signalement à l'OMHS par le plaignant pendant 60 jours, la plainte est fermée. Toutes les plaintes sont conservées dans le respect du calendrier de conservation de l'OMHS.