

ANNEXE B

POLITIQUE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

*Cette politique a pour objectif d'informer notre clientèle sur la
procédure à suivre pour déposer une plainte, dans le but
d'assurer un service cohérent, équitable et de qualité*

Approuvé le **22 octobre 2025**

Résolution no **OHMB 05-2025-004**

AVANT DE DÉPOSER UNE PLAINTE

FAVORISER UNE BONNE ENTENTE ENTRE VOISINS

Votre voisinage, c'est l'ensemble des personnes avec qui vous partagez votre complexe d'habitation, ses espaces communs et ses installations.

Plus l'espace est restreint, plus il est important d'entretenir de bonnes relations de voisinage. Une cohabitation harmonieuse repose sur le respect, l'écoute, la tolérance, la franchise et une ouverture d'esprit.

Un climat positif rend la vie quotidienne plus agréable, crée un environnement rassurant et paisible, et contribue à prévenir les conflits et les actes répréhensibles.

EN CAS DE MÉSENTENTE

Si vous vivez un différend avec un voisin ou une voisine, comme première étape, vous devez d'abord tenter de discuter avec lui ou elle pour régler la situation à l'amiable.

Si aucun compromis n'est possible ou si vous estimez que vos droits sont gravement affectés par le comportement d'un ou d'une locataire ou d'une personne qu'il ou elle héberge, vous pouvez **déposer une plainte écrite et signée à l'Office**.

Votre plainte doit :

- Décrire clairement la situation problématique ;
- Préciser quel règlement d'immeuble n'a pas été respecté ;
- Indiquer les dates et heures des faits, l'endroit où l'événement a eu lieu et les noms des témoins s'il y en a.
- Être signée.

L'Office n'intervient pas dans les cas de conflits de personnalités, même s'ils sont souvent à l'origine des tensions entre voisins.

AVEZ-VOUS ENVISAGÉ LA MÉDIATION ?

Avant de déposer une plainte, pensez à la médiation. L'intervenant de milieu peut vous accompagner pour trouver une solution au conflit, sans formaliser une plainte. Cette démarche nécessite cependant l'accord des parties concernées.

DÉPOSER UNE PLAINTE : DÉFINITION ET CONDITIONS

Une plainte est une insatisfaction formulée par écrit à l'égard d'un ou d'une autre locataire ou d'un service offert par l'Office.

Elle doit être rédigée sur le formulaire à cet effet. Pour vous le procurer, vous pouvez vous présenter au bureau ou contacter l'Office pour le recevoir par courriel ou par la poste. Notez qu'il sera bientôt disponible sur notre site web www.ohmontbell.com. Une fois rempli, veuillez nous le transmettre par :

Courriel : admin@ohmontbell.com,

Télécopieur : 418-789-4947

Par la poste : 182, av. de la Fabrique — bureau 201 (Québec) G5V 2J8

BESOIN D'AIDE POUR DÉPOSER VOTRE PLAINTÉ ?

Bien que ce processus puisse parfois paraître complexe et exigeant, il demeure important, formel et sérieux. Il peut favoriser l'amélioration des services ainsi que la qualité de vie en HLM. Pour vous soutenir, l'équipe de l'office peut vous accompagner, vous assister ou vous orienter vers une personne externe qui pourra vous aider à rédiger et à déposer votre plainte.

POUR ÊTRE RECEVABLE, LA PLAINTÉ DOIT :

- Reposer sur un **motif légitime et précis** ;
- Décrire la situation ou le geste concret ayant eu des répercussions négatives sur votre bien-être ou votre sécurité.
- **Enfreindre un des règlements d'immeuble.**
- Être complète, c.-à-d. que **le formulaire doit être dûment rempli et signé.**
- Démontrer qu'il y a eu une tentative à résoudre la situation.
- **Dans le cas contraire, l'office n'est pas tenu d'intervenir.**

NE SONT PAS CONSIDÉRÉES DES PLAINTES RECEVABLES :

- Les plaintes verbales ou anonymes ;
- Les propos diffamatoires ou injurieux ;
- Les demandes d'information ou d'explication déjà couvertes par des processus d'appel existants ;
- Les rumeurs ou ouï-dire ;
- Les commentaires transmis à des personnes non désignées par cette politique ;
- Les mésententes personnelles entre voisins ;
- Formulaire incomplet ou non signé.

QUI TRAITE LES PLAINTES ?

Le comité de traitement des plaintes est formé du personnel de la direction, et d'un (1) membre du conseil d'administration. Ils ont pour tâche d'évaluer le fondement et de traiter la plainte (voir processus de traitement des plaintes).

À QUI FAIRE PARVENIR VOTRE PLAINTE ?

Adressez votre plainte à la direction générale de l'OHMB. Celle-ci transmettra le dossier au comité pour analyse.

PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

ÉTAPE 1 : TENTATIVE DE RÉOLUTION À L'AMIABLE

Avant d'entamer toute procédure formelle, le plaignant ou la plaignante doit d'abord tenter de résoudre le différend de manière amiable en discutant directement avec son voisin ou sa voisine.

ÉTAPE 2 : DÉPÔT DE LA PLAINTÉ ÉCRITE

Remplissez le formulaire en ligne ou envoyez-le par la poste, par courriel ou en personne à l'un de nos bureaux.

Si vous avez besoin d'assistance pour remplir le formulaire, l'intervenant ou intervenante de milieu peut vous assister dans cette démarche.

ÉTAPE 3 : ANALYSE DE LA PLAINTÉ

Le comité de plainte évalue les faits, les personnes impliquées et les règlements concernés.

- Si la plainte est non fondée : **le dossier est fermé.**
- Si la plainte est fondée : **passage à l'étape 4.**

ÉTAPE 4 : COMMUNICATION AVEC LES PARTIES

- Une lettre est envoyée aux personnes concernées expliquant la situation et les correctifs attendus.
- Si les correctifs sont apportés : **le dossier est fermé.**

ÉTAPE 5 : DEMANDE AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT

En cas de non-respect du règlement d'immeuble, l'Office peut entreprendre une procédure de résiliation de bail.

INSATISFAIT DE LA RÉPONSE ?

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision rendue, ou si la plainte concerne la direction générale elle-même, vous pouvez la transmettre à la **présidence du conseil d'administration**.

presidentca@ohmontbell.com

En dernier recours, vous pouvez adresser votre plainte à la **Société d'habitation du Québec** :

Téléphone : 1 800 463-4315

Site Web : www.habitation.gouv.qc.ca

CONFIDENTIALITÉ

Toutes les plaintes sont traitées dans le respect de la confidentialité des personnes concernées. Cependant, si une procédure judiciaire est engagée, le plaignant ou la plaignante pourrait être appelé à témoigner.

DÉLAI DE TRAITEMENT

Un délai de **30 jours** est prévu pour le traitement d'une plainte. En cas de situation complexe, ce délai peut être prolongé.

NOTE : toute plainte doit obligatoirement être communiquée à l'aide du formulaire à cet effet, lequel doit être dûment rempli et signé. Si le dossier doit être présenté au Tribunal administratif du logement, seuls les documents signés seront recevables. Si vous avez besoin d'assistance pour le rempli. Vous pourriez également être appelé à témoigner.
