

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Vous devez vous identifier en  
donnant vos noms, adresse,  
numéro de téléphone

Vous pouvez déposer une plainte :

### ÉCRITE

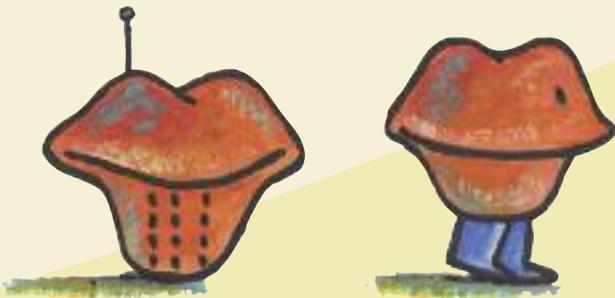
par lettre, par télécopieur ou par courriel



OU

### VERBALE

par téléphone ou en personne



## NOS COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

415, rue Saint-Antoine Ouest  
2<sup>e</sup> étage  
Montréal, Québec  
H2Z 1H8

Téléphone :  
514 868-5999

Télécopieur :  
514 868-3202

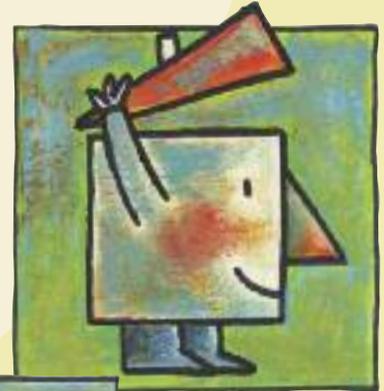
Courriel :  
[bureau-plaintes@omhm.qc.ca](mailto:bureau-plaintes@omhm.qc.ca)

Heures d'ouverture :  
du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h

Ce dépliant est publié par le  
Service des communications  
de l'Office municipal  
d'habitation de Montréal

# Le BUREAU des PLAINTES à VOTRE SERVICE!

RESPECT  
EMPATHIE



OUVERTURE  
ÉCOUTE



CONFIDENTIALITÉ  
MÉDIATION



Office municipal  
d'habitation  
de Montréal

Septembre 2017  
Version officielle

## LA RAISON D'ÊTRE DU BUREAU DES PLAINTES

Offrir aux locataires ou à toute autre personne qui se croient lésés dans ses droits par l'Office, un moyen d'exposer une situation problématique. Le plaignant doit, bien entendu, avoir épuisé tous les moyens administratifs déjà mis à sa disposition pour régler son conflit.

## NOTRE APPROCHE

Par une approche respectueuse, le bureau des plaintes traite les demandes avec ouverture et empathie en toute confidentialité. Il veille à transmettre aux plaignants une information appropriée, juste, complète et de qualité tout en s'assurant que la personne ait bien compris le sens de l'information reçue.

L'approche de l'Office en matière de gestion de plaintes en est une de médiation. Ceci afin de favoriser la collaboration entre les intervenants de l'Office, les locataires et les autres personnes en relation avec nous. Le but n'est pas de trouver un coupable, mais plutôt d'apporter des solutions, en favorisant une approche de conciliation.

## UN SERVICE DE DERNIER RECOURS

### Vous vous adressez au bureau des plaintes lorsque :

- Vous ne croyez pas avoir reçu un service selon les standards de l'Office.
- Vous pensez ne pas avoir été considéré avec équité.
- Selon vous, on ne vous a pas traité avec respect et politesse.
- Vous vous êtes adressé aux personnes responsables de cette activité, et la réponse ou le service offert ne vous semble pas satisfaisant.



## NE CONSTITUE PAS UNE PLAINTE

- Toute demande dont la compétence relève d'un organisme ou de toute autorité autre que l'Office, par exemple : la Ville de Montréal et la SHQ.
- Toute demande concernant un litige présentement pendant devant un tribunal.
- Toute demande d'accès à l'information.

## DÉLAI DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

- Accusé de réception du dépôt de la plainte, au plus tard 10 jours suivant la réception de la plainte, à moins d'une réponse verbale ou écrite dans ce délai.
- Réponse écrite dans un délai d'un mois suivant le dépôt de la plainte.
- S'il est impossible de vous donner une réponse dans ce délai, vous serez informé à l'intérieur de cette période d'un mois, du délai additionnel.