

L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

MANUEL DES POLITIQUES

DATE D'ÉMISSION :

Mars 2019

NUMÉRO :

2.6.1

REMPLECE LA VERSION :

Mars 2017

RECOUPEMENT :

2.1 : Normes de satisfaction et de service à la clientèle, 2.2.1 : Services bilingues, 2.3.1 : Communications, 2.4 : Confidentialité et accès à l'information, 2.5 : Protection des renseignements personnels, 2.6.2 : Lignes directrices sur le règlement des conflits à l'intention du personnel, 3.3.1 : Approvisionnement

CYCLE DE RÉVISION :

3 ans

AUTORITÉ :

Conseil d'administration

DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION :

Mars 2022

OBJET :

Plaintes et règlement des différends

1. Politique

- 1.1. L'Agence poursuit une politique de transparence, de responsabilité et d'excellente communication avec ses clients, les parties prenantes et la population et, par conséquent, s'engage à développer un processus clair concernant les différends et les plaintes.
- 1.2. Le but de cette politique est d'établir une manière transparente et efficace de traiter les différends, qui servira au mieux les intérêts de toutes les parties, de garantir un bon traitement aux clients et aux parties prenantes et d'aider l'Agence à améliorer son service.
- 1.3. Quiconque faisant affaire avec l'Agence doit être traité avec respect et doit recevoir une réponse prompte, ainsi que des renseignements clairs et précis, dans la langue officielle de son choix, en ce qui concerne nos services, nos décisions et notre procédure liée aux plaintes. Les clients sont libres de contester les décisions par l'intermédiaire du processus décrit dans la présente politique, et nous les encourageons à protester contre un service insatisfaisant. Ils peuvent le faire par téléphone ou par écrit.
- 1.4. L'Agence attend de son personnel et de ses entrepreneurs qu'ils offrent une réponse prompte, courtoise et professionnelle aux clients et aux parties prenantes qui font part

de leurs plaintes ou préoccupations à l'Agence et qu'ils étudient ces plaintes et préoccupations avec les clients dans un esprit de collaboration qui fait honneur à l'Agence.

- 1.5. L'attitude du personnel est fondamentale pour inspirer la confiance qui permettra d'offrir d'excellents services et de résoudre des différends. Sous réserve des contraintes imposées par les directives du programme et l'accord d'exploitation de ses clients, le personnel de première ligne de l'Agence a la formation, le soutien et l'autorité nécessaires pour revenir sur certaines décisions de l'Agence, le cas échéant, afin de résoudre des différends sans avoir recours aux niveaux d'organisation supérieurs.

2. Définition de « clients » et de « parties prenantes »

Lorsque la politique mentionne clients et parties prenantes, elle fait référence aux cinq groupes énumérés ci-dessous :

- les coopératives d'habitation;
- les organismes offrant leurs services aux coopératives d'habitation;
- les membres des coopératives d'habitation et les personnes y demandant admission;
- le grand public;
- la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et toutes les autres personnes morales.

3. Plaintes qui ne sont pas visées par la présente politique

- 3.1. Normalement, l'Agence dirigera les membres qui se plaignent de l'administration ou de la gouvernance de leur coopérative d'habitation vers « [Vous avez un problème avec votre coopérative d'habitation?](#) » sur le site Web de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada ou le conseil d'administration de leur coopérative. Les gestionnaires des relations peuvent aussi, à leur discrétion, diriger les membres qui appellent vers leur fédération locale ou nationale, s'ils croient que l'organisme peut aider le plaignant.
- 3.2. Le personnel de l'Agence s'occupe directement de toutes les plaintes qui portent sur un manquement aux directives du programme ou à l'accord d'exploitation d'une coopérative avec la SCHL (p. ex., préoccupations concernant l'administration des subventions au programme).
- 3.3. La Politique d'approvisionnement de l'Agence établit les procédures pour résoudre les conflits avec les fournisseurs.

3.4. Les différends entre l'Agence et la SCHL sont réglés conformément à l'accord entre l'Agence et la SCHL.

3.5. L'accord entre l'Agence et la SCHL stipule que l'Agence doit soumettre toute plainte, dans le jour ouvrable suivant sa réception, à la SCHL, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information* ou la *Loi sur les langues officielles*.

4. Processus de plainte

Le personnel de l'Agence aidera la personne qui l'a contacté au sujet d'une préoccupation ou d'une plainte à suivre les étapes décrites dans l'Annexe A : « Si vous avez une plainte... ». L'Agence affichera cette procédure sur son site Web, ainsi que les coordonnées appropriées.

5. Rôle et autorité du promoteur du service à la clientèle

5.1. Le promoteur du service à la clientèle de l'Agence :

- écoutera les préoccupations et les plaintes des clients et des parties prenantes qui lui sont adressées;
- s'assurera que les clients et les parties prenantes sont informés du processus utilisé par l'Agence pour enregistrer les plaintes et pour régler les différends;
- examinera les préoccupations et les plaintes concernant les services de l'Agence et fournira des recommandations pour aboutir à une résolution, ou bien des renseignements sur les autres sources d'aide;
- fera participer, quand il y a lieu, d'autres membres du personnel à l'enquête et à la résolution de plaintes concernant les décisions de l'Agence;
- trouvera les ressources extérieures appropriées, si nécessaire, pour aider à arbitrer les litiges avec l'Agence;
- s'assurera que les clients et les parties prenantes sont informés de la décision qui conclut l'enquête;
- préparera des rapports périodiques sur les plaintes, les différends et leur résolution, y compris les suggestions pour l'amélioration des processus et des services;
- organisera une formation régulière du personnel en ce qui concerne la gestion des plaintes et des différends.

5.2. De temps à autre, lorsque le promoteur du service à la clientèle et le directeur, Ressources humaines et services administratifs le jugent opportun, l'Agence pourra avoir recours aux services d'un expert externe en médiation et en résolution de

conflits, qui fournira les conseils, la formation, la médiation et les autres services nécessaires au processus de résolution des différends.

6. Confidentialité

L'Agence maintiendra la confiance de ses clients et des parties prenantes et encouragera une bonne communication en gardant confidentiel le matériel réuni pour traiter les plaintes. Si une médiation ou un soutien provenant de l'extérieur sont nécessaires, toutes les parties signeront un accord confirmant que le processus de règlement des différends restera confidentiel dans sa totalité et que la correspondance et les discussions entre les plaignants, les représentants de l'Agence et le médiateur externe ne pourront être utilisées par aucune des parties au cours de toute poursuite judiciaire ultérieure.

7. Enregistrement des plaintes

Le promoteur du service à la clientèle procédera à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues des coopératives clientes et des autres parties.

8. Rapports au conseil d'administration et à la SCHL

Chaque année, le directeur général fournira au conseil d'administration de l'Agence et à la SCHL un rapport sommaire sur les préoccupations et les plaintes provenant des clients de programme et sur la façon dont l'Agence les a résolues. Le rapport maintiendra autant que possible l'anonymat des clients de l'Agence.

Annexe A : Si vous avez une plainte...

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) a confié à l'Agence la tâche d'administrer les programmes fédéraux de logement coopératif en Alberta, en Colombie-Britannique, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard. L'Agence sait que ses décisions et son service ne pourront pas toujours plaire à toutes les coopératives, à tous les membres, ou à toutes les parties prenantes. Nous ne pouvons promettre de faire plaisir à tout le monde, mais nous nous engageons à ce que l'Agence traite les plaintes honnêtement et ouvertement.

L'Agence doit suivre les directives de programme de la SCHL, ses propres normes de service à la clientèle, ainsi que ses politiques de services bilingues et autres. Lisez ces documents sur notre site Web afin d'apprendre ce que l'Agence peut faire et ce qu'elle promet concernant votre coopérative.

Si vous avez des difficultés avec l'Agence, ce guide vous aidera à découvrir le meilleur moyen de les résoudre. Veuillez le lire attentivement et suivre les étapes qu'il décrit.

Où trouver de l'aide et des renseignements :

- Vous pouvez trouver les [directives](#) des divers programmes de logement couverts par l'Agence sur le site Web de l'Agence (www.agence.coop). L'Agence n'a **aucun pouvoir** pour changer ces directives.
- Si vous déposez une plainte en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur les langues officielles* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'Agence ne peut pas s'en charger. En vertu de notre accord avec la SCHL, nous devons transmettre ces plaintes à la SCHL. Et nous le faisons rapidement.

Vous être membre d'une coopérative d'habitation et vous avez une plainte à son sujet?

- Si vous croyez que votre coopérative ne se conforme pas à son accord d'exploitation avec la SCHL (à propos des subventions par exemple), vous pouvez appeler le gestionnaire des relations de votre coopérative à l'Agence ou lui écrire.
- Si vous avez une préoccupation en matière de droits de la personne qui n'a pas été réglée par votre coopérative, vous pouvez demander des conseils ou de l'aide à votre commission des droits de la personne provinciale.
- Pour tous les autres problèmes, veuillez consulter la section [« Vous avez un problème avec votre coopérative d'habitation? »](#) du [site Web](#) de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada.

Votre plainte concerne une atteinte à la protection des renseignements personnels ou à la confidentialité de la part de l'Agence?

- Appelez l'agent à la protection des renseignements personnels de l'Agence au 1 866 660-3140 (composez le 0 et demandez l'agent à la protection des renseignements personnels) ou écrivez à cette personne.
- Expliquez le problème.

L'agent à la protection des renseignements personnels de l'Agence travaillera avec vous afin de régler la plainte. Toutes les plaintes qui portent sur une atteinte à la protection des renseignements personnels ou à la confidentialité seront transmises au directeur général de l'Agence.

Vous avez une plainte au sujet de l'Agence?

Nous voulons que vous nous en fassiez part. Nous avons établi un processus simple et confidentiel pour vous venir en aide. Vous pouvez communiquer votre préoccupation ou votre plainte par téléphone ou par écrit, selon ce que vous préférez. Voici les étapes à suivre.

Étape 1 : Rassemblez vos renseignements

L'Agence doit connaître les éléments suivants :

- Quelle est votre plainte?
- Porte-t-elle sur une décision ou sur notre service à votre coopérative?
- Le problème est-il lié à un membre du personnel de l'Agence en particulier?
- Quand cela s'est-il passé?
- Que voudriez-vous que l'Agence fasse?

Rassemblez tous vos documents (lettres, information, accords) de façon à pouvoir répondre à ces questions.

Étape 2 : Appelez le gestionnaire des relations de votre coopérative ou écrivez-lui

Même si c'est avec le gestionnaire des relations de votre coopérative que vous avez des difficultés, veuillez lui parler ou lui écrire d'abord, au cas où il existerait un malentendu. À condition que votre coopérative en soit membre, vous pouvez demander à votre fédération ou à la FHCC de le faire pour vous. Assurez-vous de leur donner tous les renseignements énumérés ci-dessus. Si vous préférez ne pas parler au gestionnaire des relations de l'Agence, vous pouvez communiquer avec le [Gestionnaire, Opérations](#) de votre région.

Étape 3 : Appelez notre promoteur du service à la clientèle ou écrivez-lui

Si vous ne pouvez pas résoudre le problème directement avec le gestionnaire des relations de votre coopérative ou son superviseur, vous pouvez écrire au [promoteur du service à la clientèle](#) de l'Agence ou l'appeler au 1 866 660-3140, poste 637. Sa tâche consiste à travailler de concert avec les clients et autres parties prenantes pour résoudre les plaintes et les problèmes relatifs au service.

Le promoteur du service à la clientèle vous aidera :

- en écoutant votre plainte ou votre problème;
- en s'assurant que vous avez toute l'information de base dont vous avez besoin;
- en vous disant :
 - quand l'Agence communiquera avec vous au sujet de votre plainte (jamais plus de deux jours suivant le dépôt de votre plainte);
 - combien de temps il vous faudra attendre pour recevoir une réponse complète (jamais plus de quatre semaines suivant le dépôt de votre plainte à l'Agence).
- en examinant la difficulté, en donnant une solution si possible, et en suggérant parfois :
 - la médiation par l'entremise d'un médiateur extérieur à l'Agence; ou
 - un examen des politiques et des pratiques pertinentes de l'Agence qui peuvent contribuer à régler le problème.
- en répondant par écrit. Si un problème de service ne peut être résolu ou une décision modifiée, notre lettre expliquera pourquoi;
- en vous présentant les excuses de l'Agence, s'il y a lieu, et en décrivant tout changement que nous apporterons aux décisions ou aux services à la suite de votre plainte.

Le promoteur du service à la clientèle vous informera si l'Agence ne peut donner suite à votre plainte à cause d'accords ou de lois qu'elle n'a pas le pouvoir de modifier.

Étape 4 : Faites appel au directeur général

Si le promoteur du service à la clientèle ne peut pas résoudre votre problème, vous pouvez faire appel au directeur général de l'Agence. Le directeur général examinera les mesures déjà prises et décidera des mesures supplémentaires à prendre, le cas échéant.

Étape 5 : Faites appel au président de l'Agence

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la façon dont la situation a été réglée, vous pouvez faire appel au président de l'Agence. Ce dernier étudiera votre cas et prendra une décision définitive. Vous pouvez entrer en contact avec le président par l'entremise du directeur général.