

L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

MANUEL DES POLITIQUES

DATE D'ÉMISSION:

Mars 2007

NUMÉRO:

2.6.1

REMPLECE LA VERSION:

Novembre 2005

RECOUPEMENT:

2.1 : Normes de service à la clientèle,
2.2 : Politique sur les services bilingues,
2.3 : Politique sur les communications,
2.4 : Politique sur la confidentialité et l'accès à l'information,
2.5 : Politique sur la protection des renseignements personnels,
2.6.2: Lignes directrices sur le règlement de conflits à l'intention du personnel,
3.3.1 : Politique sur l'approvisionnement

CYCLE DE RÉVISION:

2 ans

AUTORITÉ:

Conseil d'administration

DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION:

Mars 2009

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 client(e)s, la partie prenante et la population, et par conséquent s'engage à développer un processus clair concernant les différends et les plaintes. De plus, l'entente que l'Agence a conclue avec la SCHL exige qu'elle adopte un processus de plaintes à l'usage des coopératives d'habitation dont elle supervise l'accord d'exploitation.
- 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 l'Agence, de ses client(e)s, et de la partie prenante. Les client(e)s et la partie prenante apprécieront ce traitement, et leurs plaintes aideront 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 de leur choix, en ce qui concerne les décisions, les questions de service, et les procédures de plaintes de l'Agence. Les client(e)s sont libres de contester les décisions par l'intermédiaire d'un processus établi, et nous les encourageons à protester contre un service médiocre et à nous faire part de leurs réactions et de leurs opinions concernant une amélioration possible.

- 1.4. L'Agence attend de son personnel et de ses partenaires externes qu'ils offrent une réponse prompte, courtoise et professionnelle aux client(e)s et à la partie prenante posant des plaintes auprès de l'Agence, et qu'ils étudient ces plaintes avec les client(e)s 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 client(e)s, le personnel de première ligne de l'Agence a la formation, le soutien et l'autorité nécessaires pour revenir sur certaines décisions, afin de résoudre des différends sans avoir recours aux niveaux d'organisation supérieurs.

2. Définition de « client(e)s » et « partie prenante »

Lorsque la politique mentionne client(e)s et partie prenante, il fait référence aux cinq groupes décrits 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 SCHL et tous autres client(e)s gouvernementaux.

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

- 3.1. L'Agence transmet normalement à la FHCC, à son site Web ou à une fédération locale, si la coopérative en fait partie, les plaintes provenant de membres au sujet de leur coopérative d'habitation. Cependant, le personnel de l'Agence s'occupe de toutes les plaintes qui portent sur un manquement aux directives du programme ou à l'accord d'exploitation d'une coopérative (par ex. problèmes concernant l'administration des subventions au programme).
- 3.2. La *Politique d'approvisionnement* de l'Agence établit une procédure pour résoudre les conflits avec les fournisseurs.
- 3.3. Les différends entre l'Agence et la SCHL sont réglés conformément à leurs accords.
- 3.4. L'accord entre l'Agence et la SCHL établit que l'Agence doit adresser toute plainte à la SCHL pour résolution, sous couvert 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 montrera à la personne qui l'aura contacté les étapes à suivre, telles que décrites dans l'Appendice A : « Si vous avez une plainte... ». L'Agence affichera cette procédure sur son site Web, avec les renseignements pour prendre contact, de façon à ce que les client(e)s et la partie prenante puissent se servir du processus.

5. Rôle et autorité du promoteur(e) du service à la clientèle

- 5.1** L'Agence croit fermement que la présence d'un promoteur ou d'une promotrice du service à la clientèle permettra un plus grand transfert d'information concernant les problèmes à régler, et aidera à résoudre les différends avant qu'ils ne deviennent trop arrêtés.
- 5.2** Le Promoteur ou la Promoteurs du service à la clientèle
- écoutera les questions et plaintes des client(e)s et de la partie prenante ;
 - s'assurera que les client(e)s et la partie prenante soient avertis du processus utilisé par l'Agence pour enregistrer les plaintes et régler les différends ;
 - examinera les questions 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 client(e)s et la partie prenante soient 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 problèmes.
- 5.3** Si le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle et le directeur général ou la directrice générale de l'Agence le considèrent opportun, l'Agence pourra de temps en temps se servir 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 client(e)s et de la partie prenante, et encouragera une bonne communication en gardant confidentiel le matériel réuni pour traiter les plaintes.

S'il y a besoin de médiation ou de soutien provenant de l'extérieur, toutes les parties signeront un accord confirmant que le processus de résolution des différends restera confidentiel dans sa totalité. La correspondance et les discussions entre les plaignant(e)s, les représentant(e)s de l'Agence et le médiateur ou la médiatrice externe ne pourront être utilisées par aucune des parties au cours de toute poursuite judiciaire ultérieure.

7. Enregistrement des plaintes et évaluation du processus

7.1 Le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle consigne toutes les plaintes que les coopératives d'habitation lui adressent aux fins de la résolution de différends quand ces dernières préfèrent qu'une autre personne que leur gestionnaire des relations à l'Agence étudie le dossier, ainsi que les plaintes que des tiers lui transmettent. Quand le processus de résolution des différends est terminé, on invite les parties dont la plainte a été transmise au promoteur ou à la promotrice du service à la clientèle à évaluer leur expérience et leur satisfaction quant à l'ensemble du processus, et à suggérer des façons d'améliorer ce processus.

7.2 Le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle résumera ces évaluations dans un rapport périodique au directeur général ou à la directrice générale et au conseil d'administration, et y intégrera les suggestions d'amélioration formulées par les personnes qui ont déposé une plainte.

8. Rapports à la SCHL

Chaque année le directeur général ou la directrice générale, dans le rapport annuel de l'Agence sur ses activités, fournira à la SCHL un état récapitulatif sur les plaintes provenant des client(e)s du programme, et sur la façon dont l'Agence les aura résolues. Le rapport maintiendra autant que possible l'anonymat des coopératives.

Appendice 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 dans l'Île-du-Prince-Édouard, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique. L'Agence sait que nos décisions et services ne pourront pas toujours plaire à toutes les coopératives, ou à tous leurs membres, ou à toute autre partie prenante. 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, nos propres normes de service à la clientèle, ainsi que nos 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 soigneusement et suivre les étapes ci-dessous.

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.agency.coop. L'Agence n'a **aucun pouvoir** pour changer ces directives.
- Si vous faites une plainte en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, la *Loi sur les langues officielles* ou la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'Agence ne peut pas s'en charger. Il nous faut transmettre ces plaintes à la SCHL.
- Si vous avez une plainte ressortant des droits de l'homme, nous serons heureux de la recevoir, mais vous pouvez également solliciter l'aide de votre commission des droits de l'homme provinciale.

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

- Si vous pensez que votre coopérative ne respecte pas les dispositions de l'accord d'exploitation qu'elle a conclu avec la SCHL (en ce qui concerne les subventions, par exemple), vous pouvez appeler l'Agence et en discuter avec le ou la gestionnaire des relations de votre coopérative.
- 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, à l'adresse www.chfcanada.coop.
- Vous pouvez aussi entrer en contact avec la Fédération de l'habitation coopérative du Canada, au numéro 1-800-465-2752, avec la région de l'Ontario, au numéro 1-800-268-2537, ou avec votre fédération locale de coopératives d'habitation si votre coopérative d'habitation fait partie de l'un de ces regroupements. Pour obtenir les coordonnées des fédérations locales, veuillez consulter le site Web de la FHCC, à l'adresse www.chfcanada.coop.

Vous avez une plainte au sujet de l'Agence ?

Nous voulons que vous nous en fassiez part. Nous avons établi un processus accueillant et confidentiel pour vous venir en aide.

Votre plainte concerne une atteinte à la vie privée ou à la confidentialité de la part de l'Agence ?

- Appelez l'agent(e) à la protection des renseignements personnels de l'Agence, au numéro 1-866-660-3140, poste 610.
- Vous pouvez aussi composer le 0 et demander l'agent(e) à la protection des renseignements personnels de l'Agence.
- Expliquez le problème.

Le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle travaillera avec vous à régler le différend. Toutes les plaintes qui portent sur une atteinte à la protection des renseignements personnels ou à la confidentialité seront transmises au directeur général ou à la directrice générale de l'Agence.

Pour tout autre plainte au sujet de l'Agence...

Voici les étapes à suivre.

Étape 1 : Rassemblez vos renseignements.

L'Agence a besoin de savoir :

- quelle est votre plainte ?
- porte-t-elle sur une décision ou sur notre service ?
- avec qui existe-t-il une difficulté ?
- quand cela s'est-il passé ?
- quels changements voudriez-vous que l'Agence opère?

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

Si vous transmettez une plainte au nom d'une fédération ou d'un(e) intervenant(e) qui n'est pas une coopérative d'habitation, passez à l'étape 3.

Étape 2 : Appelez le ou la gestionnaire des relations de votre coopérative.

Même si c'est avec le ou la gestionnaire des relations que vous avez des difficultés, veuillez lui parler 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, si vous leur donnez d'abord tous les renseignements énumérés ci-dessus.

Étape 3 : Appelez le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle.

Si vous ne pouvez pas résoudre le problème avec le ou la gestionnaire des relations de votre coopérative, vous pouvez parler au promoteur ou à la promotrice du service à la clientèle de l'Agence en composant le 1-866-660-3140. La tâche du promoteur ou de la promotrice du service à la clientèle consiste à travailler en collaboration avec les client(e)s de l'Agence pour résoudre les plaintes et les difficultés au sujet du service. Le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle vous aidera :

- en s'assurant que vous avez toute l'information de base dont vous avez besoin, y compris celle provenant des dossiers de l'Agence ;
- en écoutant votre plainte ou votre problème ;
- en vous disant
 - quand l'Agence communiquera avec vous au sujet de votre plainte (jamais plus de deux jours après le dépôt de votre plainte)
 - combien de temps il vous faudra attendre pour recevoir une réponse complète (jamais plus de quatre semaines après le dépôt de votre plainte à l'Agence) ;
- en examinant la difficulté et comment la résoudre, et en suggérant, ou bien
 - la médiation par l'intermédiaire du Promoteur du service à la clientèle ou d'un médiateur extérieur à l'Agence, ou bien
 - une étude des politiques et des pratiques de l'Agence qui peuvent contribuer à régler le problème ;
- en vous donnant un rapport écrit sur ce qui s'est passé si nous croyons que ce rapport pourrait vous aider ou que vous en faites la demande. Si un problème de service ne peut être résolu ou une décision modifiée, ce rapport expliquera pourquoi ;
- en vous offrant ses excuses de la part de l'Agence, s'il y a lieu, et en décrivant tous les changements que le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle apportera aux décisions ou au service pour donner suite à votre plainte.

Le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle vous dira également si l'Agence ne peut pas poser de gestes au sujet de votre plainte à cause d'accords ou de lois qu'elle n'a pas le pouvoir de modifier.

Étape 4 : Faites participer le directeur général ou la directrice générale.

Si le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle ne peut pas résoudre votre problème, vous pouvez faire appel au directeur général ou la directrice générale de l'Agence, qui passera en revue les mesures prises par le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle et décidera ce qui peut être fait, le cas échéant.

Étape 5 : Faites appel au Conseil.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait(e) de la façon dont la situation a été réglée, vous pouvez faire appel au conseil d'administration de l'Agence, qui étudiera votre cas et prendra une décision finale. Vous pouvez entrer en contact avec le conseil par l'intermédiaire du directeur général ou de la directrice générale.