



# **Déclaration de services à la clientèle**

**Février 2024**

## **Mission**

La mission de l'Office d'habitation Pierre-De Saurel est d'offrir, de gérer et de développer des logements sociaux pour les personnes à revenus faibles ou modestes sur le territoire de la MRC Pierre-De Saurel. L'Office a comme rôle d'améliorer les conditions de vie des personnes en offrant des logements sécuritaires et de qualité.

## **Vision**

L'office d'habitation Pierre-De Saurel veut être reconnu pour son leadership en habitation social sur le territoire de la MRC Pierre-De Saurel. Il vise une approche de partenariat et de concertation. Il accorde une importance à la qualité de son parc immobilier et des logements livrés aux locataires.

## **Valeurs**

L'Office d'habitation Pierre-De Saurel met de l'avant des valeurs communes pour guider la prise de décision dans sa gestion ainsi que les comportements de ses représentants et représentantes.

- Respect
- Esprit d'équipe
- Qualité du service
- Intégrité
- Ouverture à la différence
- Équité
- Transparence
- Milieu de vie agréable

## Nos engagements

Nos engagements reflètent les mesures que nous prenons envers notre clientèle, elles traduisent notre promesse d'offrir un accompagnement et des services dans le respect de nos valeurs.

- Assurer le respect du règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et le règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique de la Société d'habitation du Québec.
- S'assurer que les personnes à revenus faibles ou modestes ont accès à des logements de qualité, sécuritaires et répondant à leurs besoins.
- Fournir en toutes circonstances des services accessibles, courtois et confidentiels. Faire preuve d'écoute en recevant leurs demandes.
- Assurer un accompagnement en fonction de leurs besoins.
- Assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels.
- S'assurer que les locataires se respectent, acceptent les différences et vivent dans un milieu exempt de menaces et d'intimidation.

La qualité des services est une priorité à l'Office d'habitation Pierre-De Saurel. Dans un souci d'amélioration continue, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires ou suggestions en communiquant avec un membre de notre personnel administratif.

## Nos engagements spécifiques

Nous nous engageons à vous servir dans des délais précis. Nous vous assurons de tout mettre en œuvre pour les respecter, à moins de circonstances particulières.

- Nous répondrons à un courriel, transmis à l'un des membres de notre personnel dans un délai maximal de **3 jours** ouvrables<sup>1</sup>.
- Nous vous rappelons dans un délai maximal de **3 jours** ouvrables lorsque vous laissez un message complet incluant l'objet de votre appel et vos coordonnées.
- Nous traitons la recevabilité des demandes de logement subventionné dans un délai de **30 jours** suivant la réception de la demande accompagnée des documents requis.
- Nous traitons l'admissibilité des demandes de logement subventionné dans un délai de **60 à 90 jours**<sup>1</sup> suivant la réception de la demande accompagnée des documents requis.
- Nous vous accueillons durant les heures d'ouverture de notre bureau.
- Nous traitons vos demandes de réparation ou d'entretien selon le niveau d'urgence, priorisant les demandes ayant un impact direct sur l'intégrité et la sécurité des personnes et des bâtiments.
- Nous traitons vos demandes et vos plaintes relatives au respect du règlement d'immeuble et à la qualité votre milieu de vie selon leur niveau d'urgence, priorisant les situations ayant un impact direct sur l'intégrité et la sécurité des personnes et des bâtiments.
- Nous traitons toute autre demande selon un délai approprié.

## Vos responsabilités

Pour nous permettre de remplir nos engagements, votre collaboration en tant que client est essentielle. Ainsi, lors de toute demande, nous comptons sur vous pour :

- Nous fournir une information complète, exacte et à jour.
- Nous transmettre, dans les délais requis, les renseignements et documents demandés.
- Nous informer, dès que possible, de tout changement pouvant affecter votre demande, votre dossier ou votre situation.
- Nous interpellier, devant une situation problématique, par l'entremise du membre de notre personnel.
- Collaborer au maintien de relations respectueuses et courtoises avec le personnel de l'OHPDS, celui de ses partenaires ainsi qu'avec votre voisinage.
- Nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services.

## Vos recours

Malgré les efforts que nous déployons pour vous offrir un service de qualité, il est possible que vous soyez insatisfait du service reçu.

Ainsi, si un de nos programmes, mesures ou services ou une décision vous concernant ne vous satisfait pas, vous pouvez en faire part au membre du personnel responsable du traitement de votre demande ou de votre dossier. La plupart des situations peuvent être réglées de cette façon. Il est inutile d'interpeller plusieurs membres de notre personnel pour une même situation.

Dans l'éventualité où votre insatisfaction persiste, vous pouvez solliciter, selon le cas, l'une des instances concernées. Le membre de notre personnel responsable de votre dossier vous guidera vers l'instance appropriée à votre situation.

La qualité des services est une priorité à l'OHPDS. Dans un souci d'amélioration continue, nous vous invitons à nous faire part de vos suggestions ou commentaires à l'égard de nos services en communiquant avec un membre de notre personnel.

---

<sup>1</sup> Les jours ouvrables sont les lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi.

## L'accès à nos services recours

### Par Internet

[www@ohpierredesaurel.com](http://www.ohpierredesaurel.com)

### Par courriel

[info@ohpierredesaurel.com](mailto:info@ohpierredesaurel.com)

### Par téléphone

Renseignement généraux et location : 450 743-0033

Demande d'entretien et de réparation : 450 743-0033

Urgence en dehors d'heures de bureau – service 24/7 : 450 743-0033

### En personne ou par la poste

264, rue Robidoux  
Sorel-Tracy (QC) J3P 7Y2

Heures d'ouverture : lundi au jeudi : de 8h30 à midi - 13h30 à 16h et vendredi de 8h à midi

Pour une rencontre avec un membre de notre personnel, nous encourageons la prise de rendez-vous.

No résolution : \_\_\_\_\_

Adoptée par le conseil d'administration le 22 février 2024