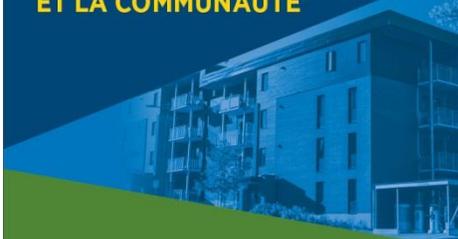




**LE LOGEMENT
UN INVESTISSEMENT
DANS LE BÂTI, L'HUMAIN
ET LA COMMUNAUTÉ**



omhq.qc.ca | f

La référence dans le déploiement d'une approche concertée, durable et responsable du logement.

Office municipal d'habitation de Québec

Déclaration de services à la clientèle

Septembre 2019

Notre déclaration de services reflète les engagements que nous prenons envers notre clientèle. Elle présente nos services ainsi que vos responsabilités et vos recours en tant que client. Enfin, elle traduit notre engagement à vous offrir un accompagnement et des services dans le respect de nos valeurs.

Notre mission

Défini de notre plan stratégique 2015-2020, notre mission est d'offrir à notre clientèle des logements convenables, intégrés au tissu urbain, afin d'améliorer les conditions de vie des citoyens.

Notre vision

Notre vision est d'être la référence dans le déploiement d'une approche concertée, durable et responsable du logement à Québec.

Nos valeurs

Nos valeurs sont :

- **L'intégrité** : L'honnêteté de communiquer avec franchise et de se conformer à la loi, aux règles et à nos engagements.
- **L'équité** : La cohérence, le respect objectif et impartial de ce qui est dû à chacun. L'équité au sein de la société par une gestion juste, appropriée et respectueuse pour nos clients actuels et potentiels.
- **La loyauté** : La loyauté envers notre mission et notre organisation. Défendre notre vision en partageant les mêmes objectifs et en collaborant efficacement avec nos partenaires.
- **Le courage** : Agir et appliquer les règles avec discernement et prendre des risques soutenus par la confiance envers les personnes, l'organisation et nos partenaires.

Nos clients

Nos clients sont :

- Les personnes qui sont locataires de l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) - Société municipale d'habitation Champlain (SOMHAC).
- Les personnes qui souhaitent habiter un logement subventionné par l'OMHQ, que ce soit dans une habitation à loyer modique (HLM), via un supplément au loyer (PSL) sur le marché privé, en coopérative d'habitation ou dans un organisme à but non lucratif d'habitation.
- Les personnes qui souhaitent habiter un logement non-subventionné administré par l'OMHQ-SOMHAC.
- Les partenaires de l'OMHQ-SOMHAC, qu'ils soient fournisseurs de services ou autres.

Nos principaux services

Nos principaux services se déclinent en quatre catégories :

- Services de location de logement et de soutien aux milieux de vie
- Services de réparation et d'entretien
- Services d'administration de subventions en logement
- Services de soutien à des organismes gestionnaires de logement social

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

De façon globale, l'OMHQ et toute son équipe s'engagent envers ses clients à :

- Fournir en toute circonstance des services accessibles, courtois, rigoureux, confidentiels, équitables et simplifiés.
- Faire preuve d'écoute en recevant et en traitant leurs demandes.
- Assurer un accompagnement en considérant leurs situations et leurs besoins.
- Assurer la confidentialité et la protection de leurs renseignements personnels.

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 répondons à un courriel, transmis à l'un des membres de notre personnel, dans un délai maximal de **2 jours** ouvrables¹.
- Votre appel téléphonique est pris en charge par un membre de notre personnel aux services de première ligne dans un délai de **3 minutes**.
- Nous vous rappelons dans un délai maximal de **2 jours** ouvrables lorsque vous laissez un message complet, avec l'objet et vos coordonnées.
- Nous traitons la recevabilité des demandes de logement subventionné dans un délai de **30 jours**² 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**¹ suivant la réception de la demande accompagnée des documents requis.
- Nous vous accueillons durant les heures d'ouverture de notre bureau selon un système de file d'attente.
- 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 de 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.

¹ Les jours ouvrables sont le lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi.

² Délais selon les articles 13 et 19 du *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (Loi sur la Société d'habitation du Québec)*

- Nous interpellier, devant une situation problématique, par l'entremise du membre de notre personnel responsable du dossier.
- Collaborer au maintien de relations respectueuses et courtoises avec le personnel de l'OMHQ, celui de ses partenaires ainsi qu'avec votre voisinage.
- Nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services.

VOS RECOURS

Pour connaître les modalités pour déposer une plainte :

- [Processus de dépôt et de traitement des plaintes](#)
- [Formulaire pour déposer une plainte](#)

Nous nous engageons à accuser réception de votre plainte dans un délai maximal de **2 jours** ouvrables après sa réception et d'en assurer la prise en charge appropriée.

Autres 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. Votre dossier est traité en collégialité par les membres du personnel de l'OMHQ, sans égard à leur unité administrative.

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

- Demande de révision d'une décision liée à votre admissibilité au Comité de sélection : Communiquer avec votre technicienne à la location ou au 418 780-5200
- Demande à la Régie du logement
www.rdl.gouv.qc.ca ou 1 800 683-2245
- Plainte à la Société d'habitation du Québec
www.habitation.gouv.qc.ca ou 418 643-4035

La qualité des services est une priorité à l'OMHQ. 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 aux services de première ligne.

De plus, nous effectuons périodiquement des consultations pour mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard de certains services reçus. Cela nous permet, lorsque nécessaire, d'ajuster nos services selon les attentes et besoins.

L'ACCÈS À NOS SERVICES

Par Internet

- www.omhq.qc.ca
- [Formulaire demande d'entretien ou de réparation](#)
- [Formulaire de plainte](#)

Dépôt d'une demande de logement subventionné : www.registrepartage.com

Par téléphone

Renseignements généraux et location : 418 780-5200

Demande d'entretien et de réparation : 418 780-5222

Urgence en dehors des heures de bureaux – service 24/7 : 418 691-6647

En personne ou par la poste

110 rue de Courcelette
Québec (Québec) G1N 4T4

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

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

N° résolution : OM-2019-069

Adoptée par le conseil d'administration le 10 septembre 2019