



OFFICE RÉGIONAL D'HABITATION  
DU LAC DES DEUX-MONTAGNES

**DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE**  
**OFFICE RÉGIONAL D'HABITATION DU LAC DES DEUX-MONTAGNES**

Adoptée par le conseil d'administration le 22 octobre 2020  
Résolution ORH # 2020-043

Dans sa déclaration de services à la clientèle, l'Office régional d'habitation (ORH) du Lac des Deux-Montagnes décrit ses engagements envers la clientèle, les services qui sont offerts ainsi que les responsabilités et les recours des clients. L'ORH du Lac des Deux-Montagnes souhaite offrir à sa clientèle des services de qualité, respectant ses valeurs et sa mission.

### Notre mission

L'Office régional d'habitation du Lac des Deux-Montagnes a pour mission d'améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu ou à revenu modéré sur le territoire de la MRC de Deux-Montagnes en développant et en leur procurant des logements subventionnés de qualité et sécuritaires. Le tout, en favorisant leur pouvoir d'influence ou d'action dans leur milieu.

### Nos valeurs

Nos valeurs sont les suivantes et concordent avec celles de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et de la MRC de Deux-Montagnes :

- **La satisfaction du client**, qui se traduit par un souci et une volonté de répondre rapidement, dans la mesure des ressources disponibles, aux attentes et aux besoins exprimés par les clients afin d'offrir un service de qualité ;
- **La transparence**, qui se manifeste par une culture de partage de l'information et par la mise en œuvre de règles de fonctionnement et de façons de faire vérifiables et connues de tous ;
- **La recherche de l'excellence**, qui s'exprime par une volonté de favoriser l'innovation, la créativité et l'initiative pour maximiser les ressources disponibles, trouver des solutions qui répondent adéquatement aux besoins exprimés par la clientèle et organiser les activités de la façon la plus rentable et efficiente possible ;
- **Le respect**, qui répond à une volonté d'accepter les différences, de traiter les autres avec égard, de reconnaître la valeur de chacun et de protéger la dignité de la personne ;
- **L'intégrité**, qui exige honnêteté et équité autant envers la clientèle et les fournisseurs qu'envers les subordonnés, les collègues, les supérieurs et l'organisme ;
- **La loyauté**, qui exige de chaque membre du personnel d'exercer ses fonctions de bonne foi et de défendre, en toutes circonstances, les intérêts et la réputation de l'Office régional d'habitation du Lac des Deux-Montagnes.

### Nos clients

Notre clientèle est constituée de :

- Les personnes qui sont locataires de l'Office régional d'habitation du Lac des Deux-Montagnes ;
- Les requérants souhaitant habiter un logement subventionné par l'ORH du Lac des Deux-Montagnes, que ce soit dans une habitation à loyer modique (HLM) ou via le programme de supplément au loyer (PSL) sur le marché privé ;
- Les personnes souhaitant habiter dans un logement à loyer abordable dans le cadre du programme Accès-Logis de la Société d'habitation du Québec ;
- Les partenaires de l'ORH, fournisseurs de services ou autres.

### Nos principaux services

Nos principaux services se résument ainsi :

- Services de location de logements et de soutien à la clientèle dans les milieux de vie ;

- Services de réparation et d'entretien;
- Services d'administration de subventions en logement.

### Nos engagements généraux

L'Office régional d'habitation du Lac des Deux-Montagnes et son équipe s'engagent à :

- Fournir des services accessibles, courtois, équitables et simplifiés;
- Faire preuve d'écoute en recevant et en traitant les demandes;
- Assurer un accompagnement en considérant les situations particulières et les besoins.
- Assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels de la clientèle;
- Transmettre des informations justes et précises et s'assurer de la compréhension;
- Faciliter l'accès à l'information en rendant accessible les informations pertinentes sur notre site internet.

### 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 **3 jours** ouvrables<sup>1</sup>;
- Nous vous rappelons dans un délai maximal de **3 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**<sup>2</sup> suivant la réception de la demande accompagnée des documents requis;
- Nous traitons l'admissibilité des demandes de logement subventionné dans un délai de **60 jours**<sup>1</sup> suivant la réception de la demande accompagnée des documents requis.
- 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 dans les meilleurs délais.

### Vos responsabilités

Pour nous permettre de remplir nos engagements, votre collaboration 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 ou votre dossier;
- Nous interpeller, devant une situation problématique;
- Collaborer au maintien de relations respectueuses et courtoises avec le personnel de l'ORH ainsi qu'avec votre voisinage;
- Nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services.

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

<sup>2</sup> 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)*

## Vos recours

Pour connaître les modalités pour déposer une plainte :

- [Gestion administrative des plaintes](#)
- [Formulaire pour déposer une plainte](#)

Nous nous engageons assurer la prise en charge appropriée de votre plainte dans un délai maximal de **4 jours ouvrables** après sa réception.

## Autres recours

Malgré les efforts déployés 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 vous concernant ne vous satisfait pas, vous pouvez en faire part à Madame Monique Ross, directrice générale de l'ORH. 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'ORH.

Dans l'éventualité où votre insatisfaction persistait, vous pouvez solliciter, selon le cas, l'une des instances suivantes.

- Demande à la Régie du logement  
[www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca) ou 1 800 683-2245
- Plainte à la Société d'habitation du Québec  
[www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca) ou 418 643-4035

## Accessibilité des services

### Par Internet

[www.orhlacdm.com](http://www.orhlacdm.com)

### Par téléphone

Téléphone: 450-473-1280

### En personne ou par la poste

46 rue Chénier  
Saint-Eustache (Québec) J7R 5W6

### Heures d'ouverture :

Du lundi au jeudi : De 10h00 à 12h00 et de 13h30 à 15h00 & le vendredi : De 8h30 à 12h00.

Pour une rencontre avec un membre de notre personnel, nous vous recommandons de prendre un rendez-vous pour vous assurer que la personne soit disponible.