



Tenant Complaint Process

The Greater Sudbury Housing Operations (GSHO) expects that in the normal course of its interactions with its tenants there will be occasions when tenants are dissatisfied with the service they have received or with decisions made by GSHO. For the most part, such issues are expected to be resolved with Housing Operations front-line staff.

This Tenant Complaint Process is intended to deal with complaints that are made in good faith and that are not resolved after initial attempts between the Complainant(s) and GSHO staff.

This process is intended to benefit tenants and GSHO as a whole. Dealing with complaints through this process will help minimize instances of dissatisfaction and provide valuable guidance in improving procedures and, consequently, the tenants' experiences with GSHO.

This Tenant Complaint Process does not replace the Internal Review Process which allows for tenants to appeal decisions made with respect to the application of legislation such as eligibility for housing, unit size, status on waitlist or calculation of rent. The timelines and process for appeal of those types of decisions is outlined in the Housing Services Act, 2011.

Purpose of the Tenant Complaint Process

The purpose of this Process is as follows:

- To provide tenants and GSHO staff with a clear understanding as to how a complaint will be addressed where initial attempts to resolve the dispute have not been successful and;
- To ensure that GSHO deals with complaints as an opportunity to address issues and improve its ongoing relationship with, and service to, its tenants.

Application of the Tenant Complaint Process

This process applies to all tenants of Greater Sudbury Housing Corporation.

What is a "Complaint"?

A "Complaint" is an expression of dissatisfaction with a policy, decision, or procedure offered or made by GSHO. The Tenant Complaint Process is initiated by a complaint which may be made in writing, over the phone, or in person, as set out below.

Examples of a complaint may relate to a perceived failure of the organization to do something that it has agreed to do, an error, unprofessional behaviour of staff, or a failure of GSHO to observe its own policies.

Because this process is intended to be used after initial attempts to resolve a matter have proved unsuccessful, a Complainant will be asked to confirm that:

- They have taken positive steps to resolve the issue on their own and that these actions have been unsuccessful; and/or
- They are not able to do so for reasons beyond their control and therefore require assistance from the GSHO.

Note: The Complainant should be able to explain what happened, who was involved, who took what actions, and include dates and times.

Complaint Example:

A tenant who requires a repair to his or her unit must first request maintenance through the established processes with GSHO. The tenant may make a complaint under the Tenant Complaint Process in the event there is no response to the tenant's request in a timely manner, or where the tenant feels the response is unsatisfactory.

How to Make/File a Complaint

A Complainant may make a complaint in a variety of ways including, but not limited to:

- Paper form (submitted in person at the GSHO central office or sent by fax or mail), with forms available from GSHO;
- Internet portal submissions on Sudbury Housing website and/or email submission to GSHO;
- Intake interview procedure, with a staff member, which may be by phone or in person;
- Intake voice message system, to the office, whereby a Complainant may leave the necessary information (in this case, a staff member will contact the Complainant to obtain any missing information and formalize the complaint); or
- Other intake methods as may be determined by GSHO.

Greater Sudbury Housing Operations recognizes that some complainants may require special assistance in bringing their complaints forward. Forms can be made available in different languages and will be compliant with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005. And, where necessary, GSHO shall ensure that a tenant who cannot read, write or speak English receives the assistance required to file a complaint.

The following information may be collected:

- Name of the complainant;
- Address of the complainant;
- Additional contact information for the complainant (phone number, email address);
- Description of the incident or reason for the complaint, including information such as the names of all parties involved, when and where the incident occurred, and what was said or done/not done;
- Steps taken to address the incident, or an explanation of why no steps were taken; and
- What kind of resolution is being sought by the complainant.

Such information will be strictly confidential and used only to assist a complainant in resolving the complaint.

Complaints relating to personnel are kept separate and apart from tenant or employment files, as the case may be.

Initial Response/Acknowledgement of Receipt

In accordance with the City's customer service standards, within two (2) business days of receiving a formal complaint, GSHO shall provide the complainant with a response confirming receipt of the complaint.

Response/Interim Response

An interim response will be prepared within ten (10) business days and the final response should be completed within fifteen (15) business days. If there are delays in meeting these timelines, the reasons for the delay should be communicated to the complainant.

This interim response will explain how the complaint will be addressed, including:

- The name of GSHO representative responsible for handling the complaint;
- When the complainant can expect to be contacted;
- The expected timeline for resolving the complaint; and
- How the complaint and its resolution will be communicated.

Staff involved will be notified of the complaint and will have the opportunity to address the complainant's concerns. If the complaint relates to that particular staff member, the complaint will be handled by the Senior Department Manager.

Who to Contact about your Complaint – Decision Makers – Four Stage Escalation Process

Every effort should be made to resolve complaints at the “front-lines” without resorting to the internal tenant complaint process. In general, GSHO uses a four (4) stage escalation process to handle and review a complaint.

1. GSHO Front-line Staff
2. GSHO Front-line Managers
3. GSHO Department Senior Managers
4. CGS Director of Housing Operations

Note: Where all steps of the four stage escalation process have been utilized and proven unsuccessful, GSHO shall advise the complainant that it has further recourse to the CGS Service Manager. Please also see the ‘Further Recourse’ section in this document.

How a Decision is Made

1. Front Line Staff and Managers Review (Informal)

GSHO front-line staff receiving a verbal complaint may attempt to solve it immediately and informally without the need for a tenant to proceed to submit a formal Complaint Form.

Where a complaint is resolved informally, GSHO is not required to provide a written response to the complainant.

When a complainant requests a formal review of the complaint, or where the complaint relates to a specific staff person, or where the complaint involves an allegation of criminal activity, the complaint shall be referred to a GSHO Senior Manager of that Department for review.

2. Senior Staff Review

When the informal complaint process has not been successful, and a formal written complaint is received, it shall be referred to the relevant GSHO Senior Manager, who may attempt to resolve the matter immediately, or initiate a formal review. In either case, the Senior Manager will advise the complainant of his or her decision.

Where a complaint is resolved immediately by the Senior Manager, the Senior Manager shall make note of the resolution and insert the same into the relevant file. In such a circumstance, a written response to the complainant is not required.

Where a complaint is not resolved by the Senior Manager within fifteen (15) business days of the commencement of the Staff Review, the complainant may submit the complaint for Formal Review. In the event the complaint is related to the actions of the relevant Senior Manager, the Staff Review shall be carried out by the CGS Director of Housing Operations.

3. Formal Review

If the complaint cannot be resolved by the Senior Department Manager, a formal review will be initiated. A formal review may be carried out by a GSHO Senior Manager who is not directly involved in the process or procedures giving rise to the complaint or the CGS Director of Housing Operations.

A formal review may include (without limitation) discussions with the complainant, discussions with staff involved, review of any relevant information, and obtaining third party evidence or expert advice.

The complainant will be advised in writing of the results of the formal review and, if the complaint is found to have been justified, the corrective action to be taken by GSHO. If the complaint is found not to have been justified, the complainant shall be so notified in writing with the reasons for such finding and any options for further recourse.

Potential Outcomes

By their very nature, all complaints will be different and may require different solutions. Without limiting the potential ways in which GSHO and complainants, working together, may be able to resolve a complaint, potential resolutions include:

- An apology in writing;
- A change to operating procedures;
- Reimbursement of funds;
- Third party mediation;
- A referral to other forms of redress; and/or
- No action required

Further Recourse

Recognizing that not all complaints will be resolved in a manner satisfactory to the complainant, where GSHO makes a decision that a complaint is not justified, and where all steps of the four (4) stage Escalation Process have been utilized and proven unsuccessful, GSHO shall advise the complainant that it has further recourse to the CGS Service Manager, GM of Community Development or, in appropriate circumstances, to other legislative processes such as making a complaint to the Landlord and Tenant Board or the Ontario Human Rights Commission. To the extent a statutory framework exists governing the resolution of a complaint, the complainant may pursue remedies through such framework.



Processus relatif aux plaintes des locataires

Les Opérations de logement du Grand Sudbury (OLGS) prévoient que dans le cours normal des interactions avec les locataires, ceux-ci seront parfois insatisfaits du service obtenu ou des décisions prises par l'organisme. La plupart du temps, on s'attend à ce que de tels problèmes soient réglés par le personnel de première ligne des OLGS.

Le présent processus relatif aux plaintes des locataires vise à s'occuper des plaintes formulées de bonne foi et qui ne sont pas réglées après les premières tentatives entre les plaignants et le personnel des OLGS.

Ce processus est destiné à profiter aux locataires et aux OLGS dans leur ensemble. S'occuper des plaintes par l'entremise de ce processus aidera à réduire les cas d'insatisfaction et fournira des indications utiles pour améliorer la procédure et, conséquemment, les expériences des locataires concernant les OLGS.

Cette façon de procéder ne remplace pas le processus de révision interne qui permet aux locataires de faire appel des décisions concernant l'application de mesures législatives ayant notamment trait à l'admissibilité au logement, à la grandeur du logement, à la situation sur la liste d'attente ou au calcul du loyer. Les échéanciers et le processus d'appel pour ce type de décisions est indiqué dans la *Loi de 2011 sur les services de logement*.

But du processus relatif aux plaintes des locataires

Le but de ce processus est le suivant :

- donner aux locataires et au personnel des OLGS une compréhension claire de la façon dont une plainte est traitée lorsque les premières tentatives visant à régler un différend n'ont pas été fructueuses; et
- veiller à ce que les OLGS s'occupent des plaintes d'une façon à se pencher sur les problèmes ainsi qu'à améliorer la relation soutenue avec les locataires ainsi que les services à leur égard.

Application du processus relatif aux plaintes des locataires

Ce processus s'applique à tous les locataires de la Société de logement du Grand Sudbury.

Qu'est-ce qu'une « plainte »?

Une « plainte » s'entend de l'expression d'une insatisfaction par rapport à une politique, à une décision ou à une procédure offerte ou formulée par les OLGS. Le processus relatif aux plaintes des locataires est amorcé par une plainte faite par écrit, par téléphone ou en personne, comme on l'indique ci-dessous.

Voici des exemples d'une plainte : le défaut perçu de l'organisme à faire quelque chose dont il avait convenu, une erreur, un comportement non professionnel du personnel ou le non-respect de ses propres politiques par les OLGS.

Étant donné que ce processus vise à régler une question après que les premières tentatives ont été infructueuses, on demandera au plaignant de confirmer les étapes suivantes.

- Il a adopté des mesures positives pour régler lui-même le problème, mais elles ont été infructueuses; et/ou
- Il n'a pas été en mesure de régler le problème en raison de circonstances indépendantes de sa volonté et, par conséquent, il a besoin de l'aide des OLGS.

Note : Le plaignant doit pouvoir expliquer ce qui s'est passé, qui était impliqué, qui a pris des mesures, et indiquer les dates et les heures en question.

Exemple d'une plainte :

Un locataire qui a besoin d'une réparation dans son logement doit d'abord en demander l'entretien par l'entremise des processus établis auprès des OLGS. S'il n'obtient aucune réponse à sa demande, en temps opportun, ou si la réponse est insatisfaisante, il peut formuler une plainte selon le processus relatif aux plaintes des locataires.

Formulation et dépôt d'une plainte

On peut faire une plainte de diverses façons, y compris les suivantes :

- en format papier (présentée en personne au bureau central des OLGS, envoyée par fax ou par la poste), des formulaires étant disponibles auprès de l'organisme;
- dans le portail internet sur le site web des Services de logement du Grand Sudbury et/ou par courriel aux OLGS;
- en suivant la procédure d'entretien avec un membre du personnel, par téléphone ou en personne;
- au moyen du système de messagerie vocale du bureau par lequel le plaignant peut indiquer les renseignements nécessaires (dans un tel cas, un membre du personnel communiquera avec lui pour obtenir les informations manquantes et officialiser la plainte); ou
- d'autres moyens permettant de recevoir une plainte, comme le détermine les OLGS.

Les OLGS reconnaissent que certaines personnes ont besoin d'une aide particulière pour présenter leur plainte. Des formulaires disponibles en diverses langues sont conformes à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Enfin, si nécessaire, les OLGS fourniront une aide aux locataires qui ne peuvent lire, écrire ou parler anglais afin qu'ils puissent déposer une plainte.

Les renseignements suivants seront recueillis.

- le nom de la plaignante ou du plaignant;
- l'adresse de la plaignante ou du plaignant;
- des coordonnées supplémentaires de la plaignante ou du plaignant (numéro de téléphone, courriel, etc.);
- une description de l'incident ou la raison de la plainte, y compris des renseignements tels que les noms de toutes les parties impliquées, le lieu et la date de l'incident, les propos formulés ou les gestes posés ou non faits;
- les mesures prises pour résoudre l'incident ou une explication de la raison pour laquelle rien n'a été fait; et
- le type de règlement recherché par le plaignant.

Ces renseignements sont strictement confidentiels et ils serviront uniquement à aider les plaignants à obtenir la résolution de leur plainte.

Les plaintes relatives au personnel sont classées à part des dossiers d'emploi ou des locataires, selon le cas.

Première réponse et accusé de réception

Conformément aux normes de services à la clientèle de la Ville du Grand Sudbury (VGS), dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'une plainte officielle, les OLGS doivent répondre au plaignant pour confirmer la réception de la plainte.

Réponse/réponse provisoire

Une réponse provisoire sera préparée dans les 10 jours ouvrables et la réponse définitive devrait l'être dans les 15 jours ouvrables. S'il y a des retards empêchant de respecter ces échéanciers, les raisons en seront communiquées au plaignant.

Dans la réponse provisoire, on expliquera de quelle façon on réglera la plainte en indiquant notamment les éléments suivants :

- le nom du représentant des OLGS chargé de donner suite à la plainte;
- à quel moment on prévoit communiquer avec le plaignant;
- L'échéancier prévu pour régler la plainte; et
- la façon dont la plainte et sa résolution seront communiquées.

Le personnel impliqué est avisé de la plainte et il aura l'occasion de répondre aux motifs de préoccupation du plaignant. Si la plainte concerne un membre du personnel en particulier, le gestionnaire principal du service s'en chargera.

Personne contact au sujet de votre plainte – décideurs – Processus d'escalade en quatre étapes

Tous les efforts doivent être fait pour régler les plaintes « aux premières lignes », sans avoir à recourir au processus interne relatif aux plaintes des locataires. En général, les OLGS utilisent le processus d'escalade suivant en quatre étapes pour traiter et examiner une plainte :

1. le personnel de première ligne des OLGS;
2. les gestionnaires de première ligne des OLGS;
3. les gestionnaires supérieurs du service des OLGS.
4. le directeur des Opérations de logement de la VGS.

Note : Si les quatre étapes du processus d'escalade ont été suivies et s'avèrent infructueuses, les OLGS avisent le plaignant qu'il peut recourir au gestionnaire de services de la VGS. Veuillez aussi vous reporter à la section « autres recours » du présent document.

Processus décisionnel

1. Examen de la plainte par le personnel de première ligne et les gestionnaires (non officiel)

Le personnel de première ligne des OLGS qui reçoit une plainte verbale peut essayer de la régler immédiatement et façon non officielle, sans qu'un locataire doive soumettre un formulaire de plainte officielle.

Si la plainte est réglée de façon non officielle, les OLGS n'ont pas besoin de fournir une réponse par écrit au plaignant.

Si un plaignant demande un examen officiel de sa plainte, si elle concerne un membre du personnel en particulier ou si elle porte sur une allégation d'activité criminelle, elle est renvoyée à un gestionnaire supérieur des OLGS du service en question, pour examen.

2. Examen par les cadres supérieurs

Si le processus de plainte non officiel s'est avéré infructueux et qu'une plainte écrite officielle est reçue, elle est renvoyée au gestionnaire supérieur pertinent des OLGS qui peut essayer de régler la question immédiatement ou amorcer un examen officiel. Dans les deux cas, le gestionnaire supérieur avise le plaignant de sa décision.

Si une plainte est réglée immédiatement par le gestionnaire supérieur, il le consigne et le verse au dossier pertinent. Dans un tel cas, il n'est pas nécessaire de répondre par écrit au plaignant.

Si la plainte n'est pas réglée par le gestionnaire supérieur dans les 15 jours ouvrables du début de l'examen par le personnel, le plaignant peut la présenter pour examen officiel. Si elle concerne les actions du gestionnaire supérieur pertinent, l'examen par le personnel est mené par le directeur des Opérations de logement de la VGS.

3. Examen officiel

Si le gestionnaire supérieur du service ne peut régler la plainte, un examen officiel est amorcé. Il peut être mené par un gestionnaire supérieur des OLGS qui n'est pas directement impliqué dans le processus ou les procédures à l'origine de la plainte, ou par le directeur des Opérations de logement de la VGS.

Un examen officiel peut comprendre des discussions avec le plaignant, le personnel impliqué, la consultation de tout renseignement pertinent et l'obtention de preuves d'un tiers ou de conseils d'experts.

Le plaignant est avisé par écrit des conclusions de l'examen officiel et si la plainte est jugée fondée, les OLGS prendront des mesures correctives. À l'inverse, si la plainte est jugée non fondée, le plaignant en est avisé par écrit, on lui en indique les raisons et on lui présente les options concernant d'autres recours.

Conclusions possibles

De par leur nature, toutes les plaintes sont différentes et peuvent exiger des solutions qui le sont. Sans restreindre le nombre possible de façons dont les OLGS et les plaignants peuvent régler ensemble une plainte, voici quelques-uns des scénarios possibles :

- des excuses écrites;
- une modification des procédures opérationnelles;
- le remboursement de fonds;
- une médiation par un tiers;
- l'aiguillage vers d'autres formes de réparation; et/ou
- aucune mesure nécessaire.

Autres recours

Sachant que toutes les plaintes ne sont pas réglées à la satisfaction du plaignant, si les OLGS concluent qu'une plainte n'est pas fondée et si les quatre étapes d'escalade ont été suivies de façon infructueuse, les OLGS avisent le plaignant qu'il a d'autres recours auprès du gestionnaire de services de la VGS, du directeur général du Développement communautaire ou, dans les circonstances appropriées, il peut faire appel à d'autres processus législatifs, par exemple en présentant une plainte à la Commission de la location immobilière ou à la Commission ontarienne des droits de la personne. Dans la mesure où un cadre législatif en place régit le règlement des plaintes, le plaignant peut également lancer un recours par l'entremise d'un tel cadre.