



NOTICE TO ALL OCCUPANTS

We have recently received anonymous communications about services provide by the staff of PSP Military Housing. Please note that we cannot action anonymous complaints. Any PSP Military Housing Occupant who wants to submit a complaint is invited to follow the complaint process outlined below for PSP Military Housing:

- 1) Complaints, other than requests for responsive maintenance, are forwarded to PSP Military Housing, properly dated and signed by the occupant. Complaints are treated in confidence to the fullest extent possible. It should be noted however, that investigation of a complaint might have to involve a third party.
- 2) If the matter is community related, the occupant should consider discussing the situation with the source of the complaint and/or with the applicable ward representative for possible Community Council involvement and resolution prior to making a formal complaint.

Details of the PSP Military Housing Occupant Complaint Resolution Process are attached or can be found at: <https://www.cafconnection.ca/National-Capital-Region/In-My-Community/Housing/PSP-Military-Housing/Notices-and-Documents.aspx>.

Any complaint that will be received by this process will be actioned. If complaint is related to PSP Military Housing Property Manager, Step 3 of the Occupant Complaint Resolution Process needs to be followed by contacting me the Senior Manager Personnel Support Programs directly at Luc.girard@forces.gc.ca.

A simple reminder, PSP is committed to a violence-free environment and disrespectful language or aggressive behavior is not tolerated at any time.

Thank you for your consideration. Do not hesitate to contact me if you need further information.

AVIS À TOUS LES OCCUPANTS

Nous avons récemment reçus des communications anonymes sur les services offerts par les membres de l'équipe des Logements militaires de PSP. Veuillez prendre note que nous ne pouvons pas prendre action sur des commentaires anonymes. Pour déposer une plainte au sujet des Logements Militaires PSP, je vous invite suivre les directives suivantes :

- 1) Les plaintes, autres que les demandes d'entretien correctif, doivent être acheminées aux Logements Militaires PSP et elles doivent comporter la date et la signature de l'occupant. Dans la mesure du possible, les plaintes seront traitées de manière confidentielle. Toutefois, il ne faut pas oublier que l'enquête entourant le traitement d'une plainte peut supposer l'implication d'une tierce partie.
- 2) Si la situation qui pose problème est de nature communautaire, l'occupant doit envisager d'en parler directement avec les personnes concernées, ou encore avec le représentant du quartier, en vue d'une participation éventuelle du Conseil communautaire au conflit et d'un règlement avant le dépôt d'une plainte officielle.

Vous trouverez en pièces jointes le détail du processus de règlement des plaintes de l'occupant (lien internet : <https://www.connexionfac.ca/Region-de-la-capitale-nationale/Ma-Communaute/Logements/Logement-militaire-PSP/Avis-et-documents.aspx>).

Toutes plaintes reçues seront traitées et actionnées. Si la plainte touche le Gestionnaire immobilier des logements militaires, l'étape 3 du processus de règlement des plaintes de l'occupant doit être utilisée en me contactant directement à luc.girard@forces.gc.ca.

Un simple rappel, l'équipe PSP est engagée à offrir un milieu exempt de violence et tous propos irrespectueux et comportements agressifs ne sont en aucun temps tolérés.

Merci de votre considération. Je demeure à votre disposition pour tous renseignements supplémentaires.

Luc Girard

Senior Manager / Gestionnaire Supérieur
Personnel Support Programs / Programmes de soutien du personnel
Canadian Forces Support Group (Ottawa-Gatineau) / Groupe de soutien des Forces canadiennes (Ottawa-Gatineau)
Canadian Forces Morale & Welfare Services / Services de bien-être et moral des Forces canadiennes
T: 613-904-5079, Luc.girard@forces.gc.ca



**PSP Military Housing
Logement Militaire PSP
CFSG / GSFC Ottawa-Gatineau
200 De Niverville Private
Ottawa, Ontario K1V 7N5
(613) 521-2696 Fax (613) 521-4574
pspmh@bellnet.ca**



Occupant Complaint Resolution Process

The provision of quality client service is our main focus at the PSP Military Housing (PSPMH). As part of our commitment to deliver that service to you, our customers, we rely very much on your input to identify areas of concern.

As a PSPMH occupant, there may be times when you feel that our service is not up to the standard that you expect. If you have specific concerns about PSPMH maintenance programs or issues related to housing management, you might wish to have your concern addressed through our complaint resolution process.

The Occupant Complaint Resolution Process is as follows:

Step 1

Occupant- Bring your concern to the attention of your local PSPMH staff by telephone, fax, and email or in person.

PSPMH response- The PSPMH staff will discuss the situation with you and attempt to find a solution that is fair and acceptable to all.

Step 2

Occupant- If you feel that your concern has not been addressed to your satisfaction, you may wish to forward your complaint in writing to the PSPMH Property Manager. This serves two purposes:

1. It will provide a historical summary of all events for both you and the PSPMH Property Manager.
2. You'll have a written record of your complaint.

PSPMH response- The PSPMH Property Manager will investigate your complaint and will reply in writing within a reasonable timeframe (approximately 72 hours), advising you of the steps being taken to resolve the situation. During the course of this investigation, you may be contacted to provide clarification or further information, if the investigation of your complaint is expected to take more than three weeks, a letter acknowledging receipt of your complaint and advising when you may expect a reply will be sent.

Step 3

Occupant- If the issue cannot be resolved at the local level, you may wish to forward your complaint in writing to Canadian Forces Support Group, (CFSG Ottawa-Gatineau) at the following address:

Luc Girard, Senior Manager

Personnel Support Programs, Canadian Forces Support Group (Ottawa-Gatineau)

Canadian Forces Morale & Welfare Services

Luc.girard@forces.gc.ca

CFSG Ottawa-Gatineau response – The Senior Manager will coordinate efforts to resolve your complaint. During the course of the investigation into your complaint, details of the situation will be sought from the PSPMH Property Manager and/or the PSP Military Housing Staff and you may also be contacted to provide clarification or further information at that time. Once the matter has been thoroughly investigated, Senior Manager will advise you of the outcome in writing. If the investigation of your complaint is expected to take more than three weeks, a letter acknowledging receipt of your complaint and advising when you may expect a reply will be sent.



**PSP Military Housing
Logement Militaire PSP
CFSG / GSFC Ottawa-Gatineau
200 De Niverville Private
Ottawa, Ontario K1V 7N5
(613) 521-2696 Fax (613) 521-4574
pspmh@bellnet.ca**



Processus de règlement de plainte de l'occupant

L'offre de services de qualité à notre clientèle est notre priorité au sein de l'équipe de Logement militaire PSP (LMPSP). Nous sommes engagés à vous fournir les meilleurs services et comptons sur vos commentaires pour identifier vos préoccupations.

En tant qu'occupant d'un logement militaire PSP, il y a peut-être des moments où vous trouvez que nos services ne sont pas à la hauteur de vos attentes. Si vous avez des difficultés particulières concernant les programmes d'entretien ou de la gestion des logements, vous pouvez présenter vos doléances par le biais de notre processus de règlement de plainte de l'occupant.

Le processus de règlement de plainte de l'occupant se déroule normalement ainsi:

Étape 1

Occupant - Vous rapportez le problème à l'attention du personnel de bureau de LMPSP, par téléphone, télécopieur, courriel ou en personne.

Réponse de LMPSP - Le personnel de LMPSP discute de la question avec vous et tente de trouver une solution juste et équitable envers tous.

Étape 2

Occupant - Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont le problème a été traité, vous pouvez présenter vos doléances, par écrit, au Gestionnaire de Logement militaire PSP. Cette étape a un objectif double:

1. Établir un sommaire rétrospectif des événements, pour votre usage et celui du gestionnaire du Logement militaire PSP, et;
2. Enregistrer votre plainte par écrit.

Réponse de LMPSP - Le Gestionnaire de Logement militaire PSP étudie votre plainte et y répond par écrit dans un délai raisonnable (approximativement 72 heures), vous avisant des démarches entreprises pour régler la situation. Au cours de cette vérification, on pourrait communiquer avec vous pour clarifier certains points ou pour obtenir plus de détails sur la situation. Si l'étude de votre plainte risque de prendre plus de trois semaines à analyser, un avis écrit confirmant la réception de votre plainte vous sera acheminée et confirmera le délai prévu pour y répondre.

Étape 3

Occupant - Si le problème n'est toujours pas résolu localement, vous pouvez faire suivre votre plainte au représentant du Groupe de soutien des forces canadiennes (GSFC (O-G)) à l'adresse suivante :

Luc Girard

Gestionnaire Supérieur

Programmes de soutien du personnel, Groupe de soutien des Forces canadiennes (Ottawa-Gatineau)

Services de bien-être et moral des Forces canadiennes Luc.girard@forces.gc.ca

Réponse de LMPSP - Le Gestionnaire supérieur PSP coordonne les démarches afin de solutionner votre plainte. Durant l'étude de votre plainte, le Gestionnaire et/ou les employés de Logement militaire PSP seront appelés à fournir des renseignements sur la situation. Le Gestionnaire supérieur PSP pourrait également communiquer avec vous afin d'obtenir des précisions ou des renseignements supplémentaires sur la situation. Une fois que l'enquête approfondie aura été complétée, le Gestionnaire supérieur PSP vous informera de la décision par écrit. S'il prévoit que l'étude de votre plainte durera plus de trois semaines, à analyser, un avis vous sera acheminé afin de confirmer la date prévue pour une réponse.