



**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.