



Occupant Complaint Resolution Process

PSP Military Housing

1. The provision of quality client service is our main focus at 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.
2. As a PSPMH occupant, there may be times when you feel that our service is not up to the standard that you expect.
3. 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.
4. The Occupant Complaint Resolution Process is as follows:
 - 4.1. **Step 1**

Processus de règlement des plaintes de l'occupant

Logement militaire PSP

1. Au Logement militaire PSP (LM PSP), notre priorité est d'offrir un service de qualité au client. Comme nous nous sommes engagés à vous fournir ce service, chers clients, nous comptons sur vos commentaires pour cerner vos préoccupations.
2. En tant qu'occupant du LM PSP, il y a peut-être des moments où vous trouvez que nos services ne sont pas à la hauteur de vos attentes.
3. 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 des plaintes de l'occupant.
4. Le processus de règlement des plaintes de l'occupant se déroule normalement ainsi :
 - 4.1. **Étape 1**



- 4.1.1. Occupant - Bring your concern to the attention of your local PSP Military Housing staff by telephone, fax, email, or in person.
- 4.1.2. PSPMH response - The PSPMH staff will discuss the situation with you and attempt to find a solution that is fair and acceptable to all.

4.2. Step 2

- 4.2.1. 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 Manager. This serves two purposes:
 - 4.2.1.1. It will provide a historical summary of all events for both you and the PSPMH Manager.
 - 4.2.1.2. You'll have a written record of your complaint.
- 4.2.2. PSPMH response - The PSPMH Manager will investigate your complaint and will reply in

- 4.1.1. Occupant — Vous portez le problème à l'attention du personnel du Bureau de gestion des LM PSP, par téléphone, télécopieur, courriel ou en personne.
- 4.1.2. Réponse de LM PSP — Le personnel du bureau de LM PSP discute de la question avec vous et tente de trouver une solution juste et équitable envers tous.

4.2. Étape 2

- 4.2.1. 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 des LM PSP. Cette étape a un objectif double :
 - 4.2.1.1. établir un sommaire rétrospectif des événements, pour votre usage et celui du gestionnaire des logements autonome;
 - 4.2.1.2. enregistrer votre plainte par écrit.
- 4.2.2. Réponse de LM PSP — Le



writing within a reasonable timeframe, advising you of the steps being taken to resolve the situation.

- 4.2.3. During the course 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.

4.3. Step 3

- 4.3.1. Occupant - If the issue cannot be resolved at the local level, you may wish to forward your complaint in writing to CFSU(O) at the following address: Snr Mgr PSP, NDHQ, MGen Georges R. Pearkes Bldg, Ottawa ON K1A 0K2
- 4.3.2. CFSU(O) response - The Snr Mgr PSP will coordinate efforts to

gestionnaire des logements étudie votre plainte et y répond par écrit dans un délai raisonnable, vous avisant des démarches entreprises pour régler la situation.

- 4.2.3. Au cours de cette enquête, on pourrait communiquer avec vous pour clarifier certains points ou pour obtenir plus de renseignements. Si l'étude de votre plainte risque de durer plus de trois semaines, un accusé de réception vous avisera de la date vers laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse.

4.3. Étape 3

- 4.3.1. Occupant — Si le problème ne peut pas être résolu au niveau local, vous pouvez adresser votre plainte, par écrit, à l'USFC(O) : Gest sup PSP, QGMD, Édifice Mgén Georges R. Pearkes, Ottawa (Ontario) K1A 0K2
- 4.3.2. Réponse de l'USFC(O) : Le gest sup. PSP coordonne les



resolve your complaint.

4.3.3. During the course of the investigation into your complaint, details of the situation will be sought from the local Housing Manager and you may also be contacted to provide clarification or further information at that time.

4.3.4. Once the matter has been thoroughly investigated, Snr Mgr PSP 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.

efforts pour traiter votre plainte.

4.3.3. Durant l'étude de votre plainte, le gestionnaire de logements autonome sera appelé à fournir des renseignements, et l'on pourrait également vous demander des précisions ou des informations supplémentaires.

4.3.4. Une fois que l'enquête approfondie aura eu lieu, le gest sup. PSP vous informera de la décision par écrit. Si l'on prévoit que l'étude de votre plainte durera plus de trois semaines, un accusé de réception vous avisera de la date vers laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse.