

Processus de traitement des plaintes des locataires

Si vous avez une plainte à formuler au sujet du service ou d'un autre locataire, vous pouvez communiquer avec l'équipe de recherche de solutions de Toronto Community Housing. Cette équipe gère le processus de traitement des plaintes de TCHC, s'affairant à régler rapidement les plaintes des locataires de façon équitable, efficace et transparente.

Principales catégories de plaintes

Comportement antisocial



Chauffage/climatisation



Ascenseurs



Entretien



Plomberie



Les trois étapes du processus de traitement des plaintes

1. Signalement

Pour signaler votre plainte ou préoccupation, communiquez avec notre équipe de recherche de solutions à solutions@torontohousing.ca ou au 416-981-6000.



2. Enquête

Dans un délai d'un jour ouvrable, l'équipe de recherche de solutions accusera réception de votre plainte et confirmera le numéro EasyTrac attribué à votre plainte. L'équipe entamera ensuite son enquête.



3. Résolution

Dans un délai de sept jours ouvrables, l'équipe de recherche de solutions décrira par écrit les mesures prises pour régler votre plainte. Si son règlement requiert plus de sept jours, l'équipe de recherche de solutions vous tiendra à jour.



Si vous n'approuvez pas la décision de l'équipe de recherche de solutions, vous pouvez communiquer avec Ombudsman Toronto par courriel à ombudsman@toronto.ca ou par téléphone au **416-392-7062**.

Quelle est la différence entre l'équipe de recherche de solutions et le Centre de soins aux clients ou le personnel de l'immeuble?

Le Centre de soins aux clients, ainsi que les bureaux régionaux et les centres de services locaux, vous aide à répondre à vos préoccupations administratives et à vos besoins en matière d'entretien et de réparations.

L'équipe de recherche de solutions est responsable de gérer les problèmes non réglés qui ont été signalés par les locataires.

Le processus de traitement des plaintes est accessible aux locataires s'ils estiment que les interactions normales qui ont lieu entre les locataires et le personnel n'ont pas répondu à leurs besoins ou réglé leur problème.

Communication d'une rétroaction positive

Si vous êtes satisfait d'une interaction que vous avez eue avec le personnel de TCHC et que vous voulez les complimenter sur leur service, vous pouvez aussi en faire part à l'équipe de recherche de solutions.

Coordonnées

Équipe de recherche de solutions
416-981-6000 ou solutions@torontohousing.ca

Site Web et formulaire en ligne :
torontohousing.ca/complaints

Pour demander cette brochure dans un format accessible ou pour obtenir une version traduite, veuillez appeler au 416-981-5500 ou envoyer un courriel à help@torontohousing.ca.