

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

SOCIÉTÉ D'HABITATION

DU QUÉBEC



Une version accessible de ce document est en ligne sur le site habitation.gouv.qc.ca.
Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer
avec la Direction des communications et des relations externes
au communications@shq.gouv.qc.ca.
Ce document est disponible en médias adaptés sur demande.

Pour plus d'information :

Direction des communications et des relations externes
de la Société d'habitation du Québec
Édifice Marie-Guyart
Aile Louis-Alexandre-Taschereau, 3^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7

Téléphone : 418 643-4035
Sans frais : 1 800 463-4315
Télécopieur : 418 643-4560
Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca
Site Web : habitation.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Mai 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN [978-2-550-91949-0] (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2022

NOTRE MISSION



En tant qu'organisme gouvernemental responsable de l'habitation, la Société d'habitation du Québec a la responsabilité de la mise en œuvre des programmes et des services à la population en matière d'habitation.

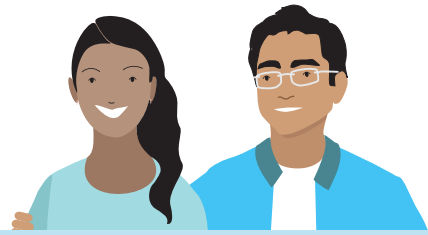
Notre mission consiste à :

Répondre aux besoins en habitation des citoyens du Québec par une approche intégrée et durable.

Cette mission se reflète dans les huit volets de notre offre de services :

- Loger des citoyens
- Aider au paiement du loyer
- Soutenir la rénovation et l'adaptation de domiciles
- Soutenir les ménages lors de situations d'urgence ou de sinistres
- Soutenir l'accession à la propriété
- Appuyer les priorités régionales et municipales
- Développer l'habitation au Nunavik
- Soutenir les acteurs du milieu

NOTRE VISION



Que la SHQ soit reconnue comme la référence en habitation au Québec par son expertise et ses services aux citoyens.

NOS VALEURS

- **Qualité du service**
- **Innovation**
- **Cohérence**
- **Collaboration**

NOS CLIENTÈLES ET NOS SERVICES

CLIENTÈLES	SERVICES*	À QUI S'ADRESSER
Vous êtes un ménage à revenu faible ou modeste • personne seule • famille • couple • personne âgée, en légère perte d'autonomie ou non • personne ayant des besoins particuliers en matière de logement	Aide pour trouver un logement approprié à vos besoins	Offices d'habitation Coopératives et organismes sans but lucratif
	Aide financière pour le paiement de votre loyer	Revenu Québec
	Aide financière pour la rénovation de votre résidence	Municipalité Municipalité régionale de comté
	Aide financière pour l'adaptation de votre domicile	Municipalité Municipalité régionale de comté
Vous êtes un ou une Autochtone hors réserve	Aide pour trouver un logement approprié à vos besoins	Municipalité Municipalité régionale de comté Corporation Waskahegan
	Aide financière pour la rénovation de votre résidence	
	Aide financière pour l'adaptation de votre domicile	
Vous êtes une personne handicapée Vous êtes propriétaire d'une résidence en milieu urbain	Aide financière pour l'adaptation de votre domicile	Municipalité Municipalité régionale de comté
	Aide financière pour la rénovation de votre résidence	Municipalité
	Aide financière pour la décontamination de votre domicile aux prises avec la mérule	Société d'habitation du Québec

CLIENTÈLES	SERVICES*	À QUI S'ADRESSER
Vous êtes propriétaire d'une résidence en milieu rural	Aide financière pour la rénovation de votre résidence	Municipalité régionale de comté
	Aide financière pour la décontamination de votre domicile aux prises avec la mérule	Société d'habitation du Québec
Vous habitez la région Kativik	Aide pour trouver un logement approprié à vos besoins	Office municipal d'habitation Kativik
	Aide financière pour l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle	
Vous habitez la région de Montréal	Aide au développement de l'habitation sur le territoire de la ville de Montréal	Ville de Montréal
Vous êtes propriétaire ou locataire d'un petit établissement	Aide financière pour l'amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées ou à mobilité réduite à votre établissement	Société d'habitation du Québec

* Certaines conditions s'appliquent pour pouvoir bénéficier de ces services.

NOS ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES



- Vous servir avec courtoisie, en vous accordant toute l'attention nécessaire, et en assurant la protection des renseignements personnels et confidentiels que vous nous confiez.
- Vous fournir de l'information juste et précise dans un langage clair et facile à comprendre.
- Vous répondre avec empressement et vous informer du délai de traitement de votre demande lorsque nous ne pouvons répondre immédiatement à celle-ci.
- Vous garantir le traitement équitable de votre demande.
- Vous offrir des services adaptés à vos besoins.

NOS ENGAGEMENTS SUR LES DÉLAIS DE RÉPONSE



Lorsque vous contactez le Centre des relations avec la clientèle :

PAR TÉLÉPHONE

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de **trois minutes** ou moins à partir du moment où vous choisissez de parler à un(e) préposé(e).

Cible : 85 %
des appels reçus

PAR COURRIEL

Nous nous engageons à vous répondre ou à vous informer des suites qui seront données à votre courriel dans un délai de **deux jours** ouvrables.

Cible : 85 %
des courriels reçus

PAR LA POSTE

Nous nous engageons à vous répondre ou à vous informer des suites qui seront données à votre lettre dans un délai de **dix jours** ouvrables à partir de sa réception au Centre des relations avec la clientèle.

Cible : 95 %
des lettres reçues

VOS RECOURS



Vous êtes insatisfait ou insatisfaite d'un service rendu par la SHQ ou l'un de ses partenaires?

Consultez la [section Plaintes du site](#) Web de la SHQ.

Vous y trouverez notamment :

- le processus de dépôt d'une plainte;
- la [Politique de gestion des plaintes](#) de la SHQ;
- le [formulaire en ligne pour porter plainte](#).

NOTRE ENGAGEMENT SUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Assurer le suivi de votre plainte dans un délai de **vingt jours** ouvrables à partir du moment où les éléments nécessaires au traitement de votre plainte sont reçus (ex. : l'autorisation de transmission des renseignements personnels). Si toutefois le traitement de votre dossier exige un délai supplémentaire, nous vous informerons rapidement de la durée de ce délai.

Cible : 95 %
des plaintes reçues

AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR



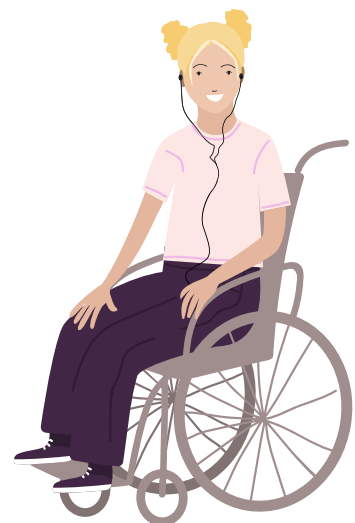
Nous comptons sur votre collaboration pour nous permettre de vous fournir un service de qualité dans les meilleurs délais.

Ainsi, il est important de nous transmettre :

- tous les documents et renseignements nécessaires au traitement de votre demande dans les délais prévus;
- tout changement concernant votre demande ou votre dossier.

SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES

La qualité du service est une priorité à la SHQ. Nous vous invitons donc à nous faire part de vos suggestions ou commentaires à l'égard de nos services ou de nos programmes en communiquant avec le Centre des relations avec la clientèle.





POUR NOUS JOINDRE

Par téléphone

Au **1 800 463-4315**, lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, et mercredi de 10 h à 16 h 30.

Par courriel

En tout temps, en utilisant [le formulaire en ligne](#) disponible dans la section « Nous joindre » de notre site Web.

Par la poste

Société d'habitation du Québec

Centre des relations avec la clientèle

Édifice Marie-Guyart

Aile Jacques-Parizeau, 3^e étage

1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau

Québec (Québec) G1R 5E7

Nous assurons la confidentialité des renseignements personnels que nous détenons en conformité avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1).

NOS RÉSULTATS

Les résultats atteints à l'égard des engagements de la Déclaration de services aux citoyens sont rendus publics dans notre [rapport annuel de gestion](#), disponible dans notre site Web.

