



PSP Military Housing  
Logement Militaire PSP  
CFSG / GSFC Ottawa-Gatineau  
200 De Niverville  
Ottawa, Ontario K1V 7N5  
(613) 521-2696  
[pspmh@cfmws.com](mailto:pspmh@cfmws.com)



## Processus de règlement de plainte

La priorité principale pour l'équipe des Logements militaires PSP (LMPSP) est d'offrir un service à la clientèle de haute qualité. Pour rencontrer cet engagement, nous comptons sur vos commentaires afin d'identifier vos préoccupations.

En tant qu'occupant d'un logement militaire PSP, il pourrait y avoir des moments où nos services ne sont pas à la hauteur de vos attentes. Veuillez vous référer aux étapes ci-dessous, détaillant notre processus de règlement de plaintes.

### Étape 1

**Occupant** - Rapportez le problème au personnel de bureau des LMPSP par téléphone, courriel ou en personne.

**Réponse de LMPSP** - Le personnel des LMPSP discute de la situation avec vous et tente de trouver une solution.

### 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 des Logement militaire PSP. Cette étape a un objectif double:

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

**Réponse de LMPSP** - Le Gestionnaire des Logements militaires 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.

### 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 Ottawa-Gatineau) à l'adresse suivante :

Luc Girard ([Luc.girard@forces.gc.ca](mailto:Luc.girard@forces.gc.ca))

Gestionnaire Supérieur, Programmes de soutien du personnel (GSFC Ottawa Gatineau)  
Services de bien-être et moral des Forces canadiennes

**Réponse de GSFC Ottawa-Gatineau** - Le Gestionnaire supérieur PSP coordonne les démarches afin de solutionner votre plainte. Durant l'étude de votre plainte, le Gestionnaire et/ou les employés des Logements militaires 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, un avis vous sera acheminé afin d'accuser réception de votre plainte et de vous aviser du délai prévu pour y répondre.