

Coopérative d'habitation Côté-Est Inc.

1940, boul. St-Joseph, Orléans (Ontario) K1C 7K4. Téléphone : (613) 841-0807

NOTE DE SERVICE

Date : Le 13 décembre 2016

Destinataire: Membres

Objet : Service aux membres (conserver comme référence)

Expéditeur : Le conseil d'administration

Procédure pour service aux membres

Le conseil d'administration réitère de faire **toutes les demandes administratives et d'entretien, par écrit, en remplissant les formulaires de demande administrative et/ou d'entretien disponibles dans l'entrée du centre communautaire. Vous pouvez télécharger une copie des formulaires sur le site Web de la coopérative :**

- www.coophabitationcoteest.ca

En l'absence de formulaires, vous pouvez formuler votre demande sur une feuille de votre choix.

Exemples de demandes :

- demande de remise de documents.
- changement dans la composition du ménage.
- changement de revenu pour un ménage qui paie un loyer indexé sur le revenu.
- demande d'entretien etc.

Vous devez laisser vos demandes (formulaires administratifs et/ou d'entretien, documents, chèques etc.) dans la boîte aux lettres blanches de la coopérative ou dans l'espace intérieur situé dans l'entrée du centre communautaire. Notez

qu'un délai de deux jours ouvrables minimum est nécessaire pour répondre à vos demandes.

SITUATION URGENTE

Pour les situations urgentes seulement, vous pouvez composer le :

613-797-8729.

Exemples de situations urgentes :

- bri d'eau
- système de chauffage
- **Composez le 911** pour un feu, violence etc.

Rencontre avec le gestionnaire

S'il vous est nécessaire de rencontrer le gestionnaire, veuillez faire votre demande par écrit.

Pour de l'information additionnelle, vous pouvez faire une demande ou communiquer avec la coopérative en laissant un message sur la boîte vocale.

Procédure si vous n'êtes pas d'accord avec une décision prise par la coopérative ou désirez faire une plainte.

Si vous êtes en désaccord avec une décision prise par un comité ou employé, vous devez communiquer avec le conseil d'administration, par écrit, en expliquant les motifs pour lesquels vous êtes en désaccord. Le conseil d'administration examinera la situation et vous répondra dans le plus bref délai.

Comme le conseil se rencontre une fois par mois la réponse pourrait prendre plusieurs semaines. Entre-temps :

- nous vous demandons de visiter notre page WEB au www.coophabitationcoteest.ca ou vous trouverez une copie à jour de tous les règlements de la coopérative. Des copies à jour sont

disponibles pour consultation au centre communautaire.

- de lire les règlements
- préparer votre demande en fonction des règlements

Cette procédure a pour effet d'aider le conseil d'administration à mieux répondre aux préoccupations des membres et d'adapter les règlements aux besoins toujours changeants de notre communauté.

Pour écrire au conseil, suivez la procédure.

Aussi, nous vous demandons de ne pas déranger les employés lorsque vous recevez un avis, une contravention ou une décision du conseil d'administration. **Suivez la procédure d'écrire au conseil.**

Néanmoins, si vous avez des questions ou des précisions au sujet d'un avis ou d'une décision vous pouvez vous adresser au gestionnaire. Cependant, vos questions :

- doivent être une demande de précision.
- ne doivent pas être une critique du travail des comités, des employés et du conseil.
- ni le moment d'argumenter une décision prise par la coopérative ou ses représentants.

Le conseil d'administration considère cette façon de procéder plus équitable, efficace et objective.

Merci pour votre collaboration.

Le conseil d'administration