



## HERITAGE VILLAGE MASTER UNIT OWNERS' ASSOCIATION, INC.

### PROCÉDURE DE RÉOLUTION DES PLAINTES

#### Description

Le conseil d'administration, selon les règlements, a la responsabilité de faire appliquer les règlements qui concernent le Parc. La présente procédure est issue de cette responsabilité.

Une plainte peut être formulée lorsqu'un résident se sent lésé par l'application d'un règlement (versions de 2008) du Parc. Elle peut être aussi consécutive à une décision ou à une action de l'un des administrateurs. Enfin, elle peut être formulée lorsque les agissements d'un résident portent préjudice à un autre résident. La présente procédure s'applique à la régie du Parc ou à la vie dans le Parc.

#### Définitions

- **Résident** : un résident est un propriétaire ou un locataire demeurant dans le Parc. Le terme « résident » comprend également la notion de « groupe de résidents ».
- **Parc** : il s'agit, dans le cadre de la présente procédure, du territoire géographique du Parc Heritage Village.
- **Plainte** : un grief, le plus détaillé possible, formulé par écrit et signé par le plaignant.

#### Principes directeurs

- Tous les résidents du Parc ont la responsabilité de veiller au bon fonctionnement du Parc.
- Chacun des administrateurs du conseil d'administration (CA) peut recevoir une plainte.
- Seules les plaintes formelles sont traitées par le CA, et ce, lors des assemblées publiques. S'il y a urgence d'agir, la plainte est traitée immédiatement et un rapport d'événements est acheminé à l'assemblée publique suivante.
- Le CA ne traite que les plaintes qui découlent de sa responsabilité.
- Le CA peut entreprendre toutes actions jugées pertinentes pour résoudre un problème.
- À moins de circonstances extrêmement particulières, le nom du plaignant demeure secret.

#### Fonctionnement

Le plaignant écrit une lettre ou remplit le formulaire ci-annexé (disponible sur notre site web : <http://www.heritagevillageflorida.com>) à l'Accueil) et remet sa plainte à un des membres du CA. Le CA, s'il y a lieu, peut rencontrer le plaignant lorsque des informations additionnelles sont requises.

Suite aux vérifications d'usage, le CA informe les personnes concernées des orientations retenues et qu'une décision sera prise lors de l'assemblée publique suivante.

#### Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur cinq jours après son adoption par le CA.



HERITAGE VILLAGE MASTER UNIT OWNERS' ASSOCIATION, INC.

## FORMULAIRE DE PLAINTE

### Informations générales

Date : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse civique : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

### Objet de la plainte

Date de l'évènement : \_\_\_\_\_

Description de la situation : (au besoin, poursuivre au verso)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Signature

Date : \_\_\_\_\_

Signature du plaignant : \_\_\_\_\_