

## Comité des services à la clientèle de LCO

### Mandat

<b>Rôle/Délégation de pouvoir</b>	Le Conseil d'administration délègue au Comité des services à la clientèle le pouvoir de le conseiller sur les questions se rapportant aux soutiens et services assurés à la clientèle et aux communautés.
<b>Responsabilités</b>	<p>Le Comité soutient le Conseil d'administration dans la mise en œuvre de services efficaces aux clients et clients et aux communautés. Le Comité assure une orientation stratégique et politique pour superviser :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les stratégies et les initiatives qui contribuent à une expérience client de qualité (location, gestion d'immeuble, services d'administration des logements et ainsi de suite);</li> <li>2. Le renforcement des niveaux d'engagement des locataires (sur le plan individuel et des communautés);</li> <li>3. Les initiatives en vue de bâtir des communautés sûres et sécuritaires;</li> <li>4. La promotion des relations avec les partenaires communautaires et la manière d'en tirer parti;</li> <li>5. Les programmes communautaires et de bénévolat des membres du personnel.</li> </ol>
<b>Composition et vote</b>	<p>Le Comité des services à la clientèle est composé de six à huit membres. Jusqu'à deux membres du Comité peuvent être des locataires de LCO. Les membres sont nommés par le Conseil d'administration pour un mandat initial d'un an avec possibilité de renouvellement de leur mandat de deux ou trois ans.</p> <p>Tous les membres du Comité sont des membres votants.</p>
<b>Présidence</b>	<p>Le président ou la présidente du Comité est un membre du Conseil nommé par le Conseil d'administration.</p> <p>À l'occasion d'une absence prévue du président ou de la présidente du Comité lors d'une réunion, ce dernier ou cette dernière délègue à un membre du Comité la responsabilité d'agir en son nom.</p> <p>Si le président ou la présidente du Comité omet de nommer un suppléant ou une suppléante, il incombe aux membres présents à la réunion de choisir au sein du Comité la personne qui en assumera la présidence.</p>
<b>Fréquence des réunions</b>	Le Comité se réunit avant les réunions du Conseil d'administration, et à la demande du président ou de la présidente du Comité.

<b>Quorum</b>	Le quorum est constitué de la majorité simple (50 % + 1) de l'ensemble des membres du Comité.
<b>Ressources</b>	<p>Le soutien du personnel est assuré par les cadres supérieurs de LCO selon les instructions du président-directeur général.</p> <p>Le Comité peut également faire appel au besoin à des spécialistes en la matière de l'extérieur.</p>
<b>Structure hiérarchique</b>	Le Comité reçoit des rapports spécifiques à l'appui de l'ordre du jour et les transmet au Conseil d'administration aux fins d'approbation, s'il y a lieu.
<b>Date de la dernière révision</b>	Janvier 2022