

# Prendre notre place dans les nouveaux offices !

16e congrès de  
la FLHLMQ



Fédération des locataires  
d'habitations à loyer modique  
du Québec (FLHLMQ)

10 et 11 juin 2016

Université Laval, Québec

# Table des matières

Ordre du jour _____	3
Mot de bienvenue _____	4
Le Conseil d'administration 2015-2016 _____	5
Le personnel de la fédération _____	6
Infos pratiques pour le congrès _____	7
Nos réalisations pour l'année 2015-2016 (rapport d'activité) _____	8
Rapport financier 2015-2016 _____	16
Les enjeux du regroupement des offices _____	19
Atelier 1 — Droits des locataires et des associations : Questions / réponses _____	21
Atelier 2 — Comment inclure le plus grand nombre de locataires dans les activités de l'association ? _____	22
Atelier 3 — Comment se doter d'une stratégie efficace pour lutter contre les punaises de lit ? _____	25
Atelier 4 — Être payé-e pour entretenir son immeuble : est-ce possible ? _____	26
Atelier 5 — Comment améliorer les finances de l'association ? _____	27
Atelier 6 — Comment jouer un rôle plus actif au CA de l'office ? _____	29
Atelier 7 — Les règlements d'immeuble : outil d'éducation ou de répression ? _____	32
Atelier 8 — Peut-on faciliter les transferts de logement ? _____	35
Atelier 9 — Peut-on éviter les évictions pour non-paiement de loyer ? Quelles sont les alternatives ? _____	38
Les propositions soumises au congrès _____	40
Lexique _____	42
Plan du campus _____	44



**Fédération des locataires  
d'habitations à loyer modique  
du Québec (FLHLMQ)**

2520, av. Lionel-Groulx, local 202  
Montréal (Québec) H3J 1J8  
514 521-1485 - 1-800- 566-9662  
info@flhlmq.com - www.flhlmq.com

# Ordre du jour

VENDREDI 10 JUIN 2016

SAMEDI 11 JUIN 2016

9h00 - 10h00 Accueil pavillon Lemieux Université Laval

10h00 Ouverture du congrès par la présidente de la FLHLMQ au Grand Salon du Pavillon Desjardins

10h15 Présentation et adoption du rapport d'activités 2015-2016

11h30 Présentation et adoption des états financiers et nomination du vérificateur pour 2016-2017

12h00 Dîner à la cafétéria

13h30 Plénière sur le thème du regroupement des offices municipaux

- **Michel Gagnon**, PDG de la **SHQ**, sur le processus de regroupement des offices;
- **François Baillargeon**, de la **FLHLMQ**, sur les enjeux pour les locataires *avant, pendant et après* le regroupement ;
- **Serge Laurin**, sur l'expérience des locataires du Lac-des-Deux-Montagnes ;
- **Marie-Josée Sansoucy**, sur les batailles et les gains réalisés au CCR de Longueuil après le regroupement de 2002 ;
- **Chantale Lebel**, présidente du CCR de Québec, sur les sujets à mettre au plan de travail d'un CCR : transfert de logement, politique de paiement des loyers, lutte aux punaises de lit, peinture, etc ;

15h00 Pause

15h30 Deux choix d'ateliers de discussion :

1. Comment mettre sur pied un nouveau CCR et le faire fonctionner ;
2. Comment améliorer le fonctionnement d'un CCR existant : coopération avec les locataires au CA et plan de concertation avec l'office.

17h00 Souper à la cafétéria

18h30 Caucus de la région de la Montérégie pour élire son représentant ou sa représentante au CA de la FLHLMQ.

**Local 2320**

19h30 Soirée musicale ou navette vers le vieux Québec

7h00 Déjeuner à la cafétéria

8h30 Une personne ressource répond à toutes vos questions avec l'aide des autres locataires participants à l'atelier.

*Choix d'ateliers :*

1. Droits des locataires et des associations : Questions / réponses.  
**Local 2320**
2. Comment inclure le plus grand nombre de locataires dans les activités de l'association ?  
**Local 2326**
3. Comment se doter d'une stratégie efficace pour lutter contre les punaises de lit ?  
**Local 3464**
4. Être payé-e pour entretenir son immeuble : est-ce possible ?  
**Local 3425**
5. Comment améliorer les finances de l'association ?  
**Local 3342**
6. Comment jouer un rôle plus actif au CA de l'office ?  
**Local 2300**
7. Les règlements d'immeuble : outil d'éducation ou de répression ?  
**Local 3105**
8. Peut-on faciliter les transferts de logement ?  
**Local 3344**
9. Peut-on éviter les évictions pour non-paiement de loyer ? Quelles sont les alternatives ?  
**Local 3464**

10h00 Pause

10h30 Deuxième série d'ateliers sur les mêmes thèmes

12h00 Dîner à la cafétéria

13h30 Plénière d'adoption des propositions et modification aux Règlements généraux de la FLHLMQ

15h15 Mot de clôture par la présidente de la FLHLMQ

15h30 Levée du congrès

# Mot de bienvenue



Au nom de tous les membres du conseil d'administration de la FLHLMQ, je tiens à souhaiter la bienvenue aux 225 délégué-e-s qui sont venu-e-s des quatre coins du Québec. Nous remercions tous ceux et toutes celles qui ont mis de longues heures pour se déplacer jusqu'ici de l'Abitibi, de la Gaspésie et de toutes les autres régions.

J'en profite également pour souligner la présence d'invités spéciaux, notamment de M. Michel Gagnon, PDG de la Société d'habitation du Québec, de Mme France Morneau Boivin du Regroupement des offices d'habitation du Québec et d'une dizaine d'intervenant-e-s communautaires et de quelques ami-e-s du monde universitaire.

Le thème que nous avons choisi pour notre 16e congrès, « Comment prendre notre place dans les nouveaux offices ? », indique bien la volonté que nous avons de jouer un rôle constructif dans la mise en place et dans le fonctionnement des offices qui verront le jour d'ici la fin de 2017.

Qui de mieux placé-e-s que les locataires pour s'assurer que les nouveaux offices tiendront leurs promesses d'offrir de meilleurs services aux locataires ? Avec l'aide de conférenciers et e conférencières, notamment Serge Laurin du CCR de l'ORH du Lac-des-Deux-Montagnes, Marie-Josée Sansoucy, ancienne présidente du CCR de Longueuil, et Chantale Lebel, présidente du CCR de Québec, nous discuterons des différentes étapes qui conduiront aux fusions, des décisions importantes qu'il faudra influencer et des moyens de s'organiser pour y parvenir.

Nous aurons aussi la chance, lors des ateliers du vendredi après-midi et du samedi matin, d'échanger tous et toutes ensemble à partir de nos différentes expériences respectives sur les meilleures façons d'occuper la place qui nous revient dans l'administration et l'amélioration de nos HLM.

Le conseil d'administration sera heureux de vous rendre compte de son travail de la dernière année et de la façon dont il a géré les affaires de la Fédération. Le congrès sera aussi l'occasion de combler les postes vacants au conseil d'administration.

C'est votre congrès ! Alors n'hésitez pas à vous exprimer pour témoigner de vos expériences.

A handwritten signature in cursive script that reads "Julie Laprés".

Julie Laprés

Présidente de la FLHLMQ

# Le conseil d'administration



## L'équipe 2015-2016

Le congrès de 2015 a élu 12 locataires au conseil d'administration de la FLHLMQ pour un mandat de deux ans qui se terminera avec le congrès de 2017. Durant la dernière année, Monique Robichaud, de la Montérégie, a démissionné dans les premiers mois de son mandat. Elle a été remplacée par Jean Crépeau qui est malheureusement décédé le 12 mars 2016.

Capitale nationale

**Madeleine Drapeau** de Québec, Administratrice

Laurentides

**Serge Laurin** d'Oka, Administrateur

Bas-Saint-Laurent

**Johanne Rousseau** de Rimouski, Administratrice

Mauricie

**Gabrielle Couture** de Trois-Rivières, Administratrice

Chaudière-Appalaches

**Patsy Poulin** de Thetford Mines, Secrétaire

Montréal

**Julie Laprés**, Présidente

**Richard Fitzgerald**, Administrateur

Estrie

**Constant Joly** de Sherbrooke, Administrateur

Outaouais

**Rachelle Simard** de Gatineau, Administratrice

Lanaudière

**France Desmarchais** de Saint-Norbert, Trésorière

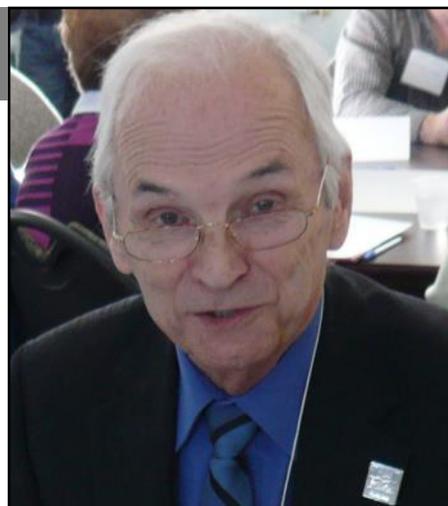
Saguenay-Lac-Saint-Jean

**Michel Larouche** de ville de Saguenay, Vice-président

## Décès de notre ami Jean Crépeau

« Samedi le 12 mars 2016, 17h30 – Alors que certains voient le navire disparaître à l'horizon, d'autres voient le même navire arriver à bon port. J'ai quitté ce monde pour un monde meilleur dans des circonstances que je n'aurais pu souhaiter meilleures. En paix, serein et dans le calme entouré d'amour et de ma famille, j'ai entrepris le grand voyage de la vie. » C'est ainsi que notre ami Jean, trésorier de la FLHLMQ depuis 12 ans, nous a adressé ses derniers mots d'adieu.

Au nom des membres du conseil d'administration de la FLHLMQ, et de tous ceux et celles qui ont eu la chance de le côtoyer, nous exprimons nos vœux de condoléance à sa femme, Rolande, et à sa famille. Dans sa vie comme dans sa mort, Jean demeurera pour nous un exemple de combativité et de dignité.



# Le personnel de la fédération

Voici toute l'équipe qui travaille à votre service depuis les bureaux de la fédération. Que vous soyez membre d'une association, délégué-e d'un CCR ou locataire au CA de votre office, n'hésitez pas à nous appeler ou à nous écrire pour obtenir un conseil, une information ou des copies de documents produits par la fédération. Nos employé-e-s peuvent également se déplacer chez vous pour l'animation de certaines assemblées ou d'ateliers de formation. Il nous fera plaisir d'en discuter avec vous si vous nous faites part de vos besoins.



**Fédération des locataires  
d'habitations à loyer modique  
du Québec (FLHLMQ)**

## Les bénévoles de la FLHLMQ



Marie Jalbert



Monik Desjardins



André Giroux



Louise Dion

## Les employé-e-s de la FLHLMQ



Robert Pilon  
coordonnateur

Élisabeth Pham  
dir. administrative

François Baillargeon  
org. communautaire

# Infos pratiques pour le congrès

## Soirée musicale du vendredi soir !

### À compter de 19h30 au Grand Salon

Tout ne doit pas être que travail dans la vie ! Le vendredi soir, tous et toutes les congressistes sont invité-e-s, dans le Grand Salon, à participer à une **soirée musicale** animée par M. Denis Perron et Mme France Hould. Une consommation vous sera offerte par la FLHLMQ à cette occasion.

D'autres préféreront peut-être profiter de leur passage dans la vieille capitale pour aller se **balader dans le Vieux Québec**.

Les autobus du Réseau de transport de la Capitale # 800 et # 801 vous prennent en face du Pavillon

Desjardins et vous déposent au coeur du Vieux-Québec, Place d'Youville, d'où la rue St-Jean, le Château Frontenac, la Terrasse Dufferin et tous les autres attraits de la vieille ville sont à votre portée.

Pour revenir, les mêmes bus vous reprennent Place d'Youville pour rentrer à l'Université. Afin de vous faciliter la chose, la FLHLMQ vous offre gratuitement un passage aller-retour.

**Contactez simplement des employé-e-s de la FLHLMQ sur place pour avoir vos billets d'autobus.**

## Les périodes de remboursement durant le congrès

### (devant le Grand Salon)

**Vendredi, de 12h30 à 13h15 :** Abitibi-Témiscamingue, Bas-St-Laurent, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Gaspésie, Lanaudière et Montérégie

**Vendredi, de 18h00 à 19h00 :** Centre-du-Québec, Estrie, Laurentides, Laval et Mauricie

**Samedi, de 12h30 à 13h15 :** Montréal, Outaouais et Saguenay-Lac-St-Jean

## Élections au Conseil d'administration pour la région Montérégie (vendredi 18h30, local 2320)

Afin de combler le poste devenu vacant suite au décès de Jean Crépeau, les délégué-e-s de la Montérégie sont invité-e-s à se réunir en caucus électoral afin de choisir la personne qui les représentera au conseil d'administration de la FLHLMQ.

Les règlements généraux de la FLHLMQ prévoient que chaque région comptant au moins trois associations au congrès peut choisir un ou une locataire pour représenter leur région au sein du conseil

d'administration de la FLHLMQ. À défaut, il reviendra aux membres élu-e-s au CA de la FLHLMQ de voir la possibilité de coopter ou non un ou une délégué-e aux postes demeurés vacants.

Lors du caucus électoral, tout locataire résidant dans la région et participant au congrès peut soumettre sa candidature s'il est proposé et appuyé par deux personnes de deux organisations membres distinctes.

# Nos réalisations 2015-2016

## L'année des grands changements à Québec et Ottawa

Voici un court résumé des principaux dossiers sur lesquels les membres du conseil d'administration ont mis le meilleur de leurs énergies pour faire avancer la cause des locataires de HLM durant l'année.

Au congrès de 2015, nous écrivions que deux évènements à venir auraient des impacts très importants sur l'avenir de nos HLM : le regroupement des petits offices au Québec et les élections fédérales à Ottawa qui nous débarrasseraient peut-être du gouvernement Harper. Voyons ce qui est arrivé.

### Le premier budget de Justin Trudeau

Dans son budget de mars, le gouvernement libéral a décidé d'accorder 30 M \$ sur deux ans pour compenser le manque à gagner causé par la fin progressive de la contribution de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) au déficit d'exploitation des logements sociaux. Cette aide sera cependant réservée uniquement aux coops et OBNL sous la responsabilité directe du fédéral et non pas aux HLM.

Pour le moment, la SHQ a annoncé qu'elle assumerait ce manque à gagner car il se limite à quelques dizaines d'unités de logement déconventionnées pour l'année 2015. Ce mouvement ira cependant en s'accéléralant et, d'ici 2020, c'est 31 % de nos immeubles qui cesseront d'être financés par la SCHL en raison de la fin des conventions. À terme, cela privera le Québec d'une somme de plus de 100 M \$ versée annuellement par Ottawa. Concrètement, cela signifie que, puisqu'un

loyer HLM coûte en moyenne 752 \$ par mois et que les locataires paient un loyer moyen de 350 \$, il manque 402 \$ et qu'en vertu des conventions le fédéral verse la moitié de ce déficit, soit 201 \$, à la SHQ.



Le problème de la fin des conventions demeure donc entier et continuera de menacer l'avenir de nos HLM car, comme l'indique les documents du budget : « *le fédéral fournit une aide temporaire jusqu'à ce que des approches à long terme pour aider le secteur du logement social à devenir financièrement autonome puissent être élaborées dans le cadre de consultations avec les provinces, les territoires et les intervenants* ».

C'est donc un enjeu stratégique pour le maintien du caractère à prix modique de nos loyers de nous assurer

que le fédéral continuera de verser sa contribution de 200 \$ par mois si nous ne voulons pas devoir en faire les frais.

Il faut donc redoubler d'efforts pour sensibiliser les députés fédéraux à l'importance d'ouvrir

	2014
Revenus de loyers divers /logement /mois	350,76
Revenus extraordinaires (remboursement sinistres)	0
<b>Revenus totaux /logement /mois</b>	<b>350,76</b>
Dépenses moyennes /logement /mois	677,85
Travaux majeurs dépenses	75,10
Dépenses sinistres	0
<b>Dépenses totales /logement /mois</b>	<b>752,95</b>

## Nos réalisations... (suite 2/8)

plus largement la porte du financement, non seulement aux coops et aux OBNL, mais aussi aux HLM.



Nous devons donc participer encore plus activement à des activités comme la manifestation du 20 novembre 2015 où, avec plus de 500 personnes, nous avons marché dans les rues d'Ottawa pour rappeler à Justin Trudeau qu'il a promis durant les élections de prolonger les ententes de subvention à long terme pour les logements sociaux. Cette action était organisée par le FRAPRU et le Réseau solidarité itinérance du Québec.

### **Le projet de loi 83 et le regroupement des offices**

« Nous n'avons pas l'habitude de venir prendre la parole à l'Assemblée nationale. Encore moins pour venir appuyer un projet du gouvernement. Mais nous sommes heureux d'être ici car cela fait près de 20 ans que nous souhaitons le regroupement des petits offices afin d'offrir de meilleurs services aux locataires à faible revenu » de dire le vice-président de la FLHLMQ, Michel Larouche. Le ministre Martin Coiteux et les autres membres de la Commission sur l'aménagement du territoire ont semblé très intéressés par les arguments

exprimés par les locataires en faveur de la fusion des offices lors de notre passage devant eux, le 25 février dernier.

Le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) est également intervenu pour supporter l'adoption du projet de loi n° 83. Une belle unanimité que les parlementaires n'ont pas manqué de remarquer.

Au congrès du ROHQ, donnant la réplique au représentant de l'Union des municipalités du Québec qui demandait de

reporter de deux ans le regroupement des offices, la FLHLMQ a plutôt recommandé au ministre Martin Coiteux de donner aux offices un délai de grâce de six mois, après l'adoption du projet de loi 83, pour formuler des scénarios de fusions volontaires, à défaut de quoi il devrait utiliser son pouvoir afin de les regrouper par décret au plus tard le 1er juillet 2017.

Le ministre a finalement tranché en amendant son projet de loi pour accorder jusqu'au 30 juin 2017 aux offices pour faire approuver leur plan de regroupement volontaire par la Société d'habitation du Québec. Après cette date, il reviendra au ministre de décréter des fusions sur la base des territoires des MRC ou entre offices.



# Nos réalisations... (suite 3/8)

Pour nous, il s'agit d'une grande victoire car malgré les pressions de l'Union des municipalités du Québec pour reporter aux calendes grecques le regroupement des offices, celui-ci aura bel et bien lieu d'ici la fin de 2017. Cette fusion des offices, si elle est bien faite, permettra aux offices de disposer de plus de ressources et de fournir de meilleurs services aux locataires. La FLHLMQ est cependant déçue que le ministre n'ait pas repris à son compte les amendements que nous suggérions



afin de consolider la participation citoyenne à l'intérieur des CCR.

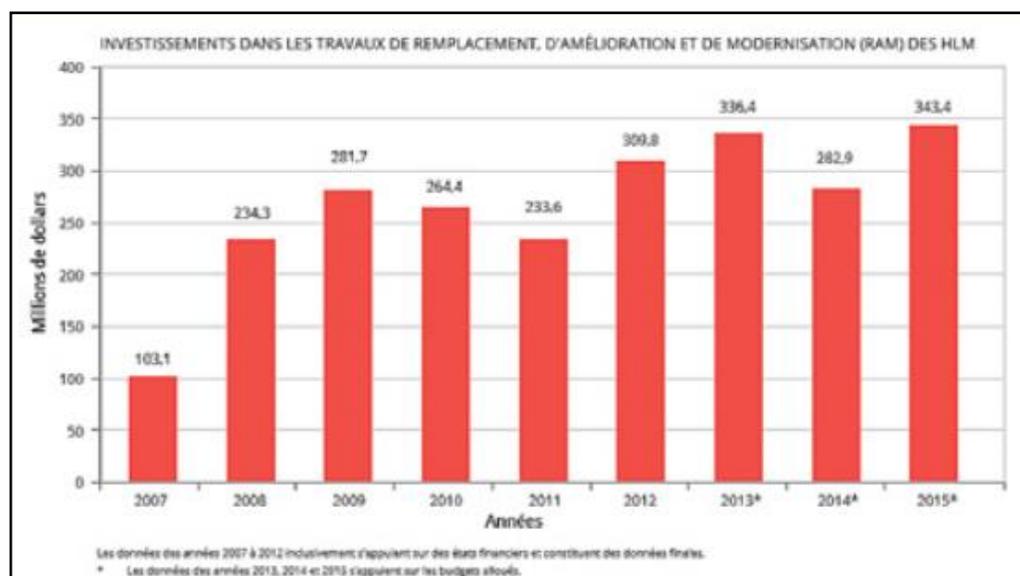
Dans les prochains mois, les directeurs, les administrateurs d'offices et les villes discuteront du meilleur scénario de fusion à soumettre au ministre. L'enjeu pour nous est donc de voir comment il est possible de donner une voix forte aux locataires afin qu'ils et elles puissent également faire valoir leurs intérêts dans le choix du scénario de fusion qui sera retenu pour leur région.

Le 16e congrès de la FLHLMQ sera l'occasion de déterminer concrètement quels moyens nous mettrons à la disposition de l'ensemble des locataires de HLM pour participer et influencer le résultat des fusions.

## Où en est rendue la rénovation des HLM ?

Depuis 2008, plus de 2,2 milliards \$ ont été investis pour remettre en état les 4 456 immeubles HLM du Québec. Grâce à un investissement moyen de 286 millions \$ par année, les HLM sont devenus un grand laboratoire au profit du développement durable, de l'accessibilité et de l'adaptation des logements, de la lutte contre les îlots de chaleur et de l'implication des locataires.

Rendu à mi-chemin dans des travaux totaux évalués à plus de 4 milliards \$, la rénovation de nos HLM arrive enfin à l'étape où les locataires seront de plus en plus nombreux à en voir les effets concrets dans la remise en état de leur cuisine ou leur salle de bain. Après huit années d'investissements sur l'extérieur des immeubles et les différents systèmes, la part du budget allouée à la rénovation intérieure des logements devrait bondir au grand plaisir de tous ceux et toutes celles qui attendent ces améliorations locatives dans



# Nos réalisations... (suite 4/8)

des logements souvent vieux de 30 ou 40 ans.

La SHQ a pris une bonne décision en procédant, à un rythme accéléré, à la rénovation majeure de nos HLM. D'autant plus que les conventions de financement signées avec la SCHL arriveront progressivement à échéance au cours des prochaines années, notamment le tiers d'entre elles d'ici 2020. Il faut souhaiter que le programme d'infrastructure sociale annoncée par les libéraux fédéraux, 573,9 M \$ sur deux ans pour la rénovation des logements sociaux à travers le Canada, permettra à la SHQ de poursuivre sur cette lancée et idéalement de programmer d'avance sur trois ans les budgets alloués aux offices d'habitation afin d'être plus efficace dans l'exécution et les coûts des travaux.

## **Solidaires des réfugié-e-s de Syrie**

En décembre 2015, le gouvernement Trudeau annonçait son intention d'accueillir au Canada 25 000 réfugié-e-s fuyant la guerre en Syrie. Le CA de la FLHLMQ a, de manière unanime, répondu favorablement à cette annonce en proposant que les



HLM du Québec soient mis à contribution dans l'effort pour redonner à ces nouveaux et nouvelles venu-e-s des conditions de vie dignes et sécuritaires. La présidente de la Fédération avait alors écrit au ministre Pierre Moreau pour lui suggérer de suspendre exceptionnellement la règle d'un an de résidence dans la municipalité pour leur offrir le droit de faire une

demande de logement en HLM dès leur arrivée. Il ne s'agissait pas ici de privilégier les réfugié-e-s au détriment des personnes déjà en attente, mais seulement de leur offrir le même traitement que tout le monde sans leur imposer de délais supplémentaires.

Le président de la SHQ nous a remercié pour le geste, mais aucune décision n'a encore été prise sur cette question.

## **Solidaires des femmes victimes de violence**

Le 22 octobre 2015, le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale et la FLHLMQ écrivaient au ministre Moreau afin de lui demander d'intervenir contre les offices qui contournaient l'obligation d'accorder un logement de façon prioritaire aux femmes victimes de violence conjugale.

Cette action a porté fruit comme en témoigne le rappel que la SHQ a envoyé à tous ses mandataires dans le cadre de la semaine contre la violence faite aux femmes du 25 novembre au 6 décembre 2015.

## **Solidaires de l'association pour familles du boul. Gouin**

Les 40 familles et les 72 enfants des HLM du boulevard Gouin, à Saint-Jean-sur-le-Richelieu, ont finalement obtenu gain de cause. Ces femmes courageuses avaient toutes les raisons d'être fières lorsqu'elles ont inauguré, le 18 février dernier, leur salle communautaire. Elles pourront dorénavant organiser des groupes de cuisines collectives, des ateliers culinaires pour les jeunes, de la mise en conserve et des préparations de pots de bébé et de nombreuses autres activités pour améliorer la qualité de vie des familles.

Le député du PQ, Dave Turcotte, et plusieurs représentant-e-s d'organismes communautaires, dont

## Nos réalisations... (suite 5/8)

La FLHLMQ, étaient sur place pour manifester leur soutien à cette belle victoire des locataires. Il faudra se souvenir que ce groupe de femmes aura dû lutter pendant quinze longues années pour obtenir que l'office accepte finalement de leur fournir une salle communautaire. L'office brillait par son absence lors de cette inauguration.

### La lutte contre les punaises de lit

Dans de nombreux offices, les locataires sont aux prises avec une infestation de punaises de lit. Pour ceux et celles qui vivent cette situation, la vie peut rapidement devenir un véritable enfer quand l'office n'a pas une intervention adéquate.

Selon un rapport de la Santé publique de Montréal daté de 2015, les punaises de lit peuvent causer plusieurs effets néfastes sur la santé. Leurs piqûres causent surtout des problèmes dermatologiques, mais leur présence peut entraîner une perturbation du



sommeil, du stress et de l'anxiété, voire de l'isolement social. L'utilisation inappropriée d'insecticides pour se débarrasser des punaises de lit peut également représenter un risque pour la santé. La peur d'être

désignée comme responsable d'une infestation de punaises de lit peut décourager certaines personnes à signaler la présence de ces insectes dans leur logement, ce qui a pour effet d'aggraver le problème.

À la FLHLMQ, nous croyons qu'il est plus que temps que la SHQ fasse preuve de leadership dans ce dossier de santé publique en se dotant d'une véritable stratégie de lutte contre les punaises. C'est la demande que nous avons adressée au PDG de la SHQ, Michel Gagnon, et au ministre Martin Coiteux dans une lettre datée du 29 février dernier. Le sujet doit être traité lors de la prochaine réunion de la Table de concertation sur les HLM publics prévue en juin 2016.

### Des HLM sans fumée

Suite à l'adoption d'une résolution demandant la création d'espace sans fumée dans les HLM lors de notre congrès de 2014, le conseil d'administration de la FLHLMQ adoptait en décembre dernier une proposition à l'effet que « la FLHLMQ demande à la Société d'habitation du



Québec d'exiger que tous les offices municipaux se dotent d'une stratégie pour créer des environnements sans fumée tout en respectant le droit des citoyens de se prévaloir d'un HLM. » Nous avons également encouragé les CCR et les associations à soulever localement cette question auprès de leur office.

### La FLHLMQ conteste la nomination du nouveau DG de l'Office de Saguenay

La Fédération a demandé au gouvernement d'enquêter sur le processus ayant mené à la nomination du nouveau directeur général de l'Office municipal d'habitation de Saguenay.

# Nos réalisations... (suite 6/8)

Parmi les faits troublants, mentionnons que le président du CA de l'office, M. Martin Simard, associé à la firme Malette, était un des trois membres du comité de sélection qui a retenu la candidature proposée par la même firme. Les autres membres du CA de l'office n'ont pas eu accès aux CV des autres candidats et aucun n'a été mis au courant du fait que M. Éric Gauthier avait été condamné en 2009 pour fraude électorale au profit de l'actuel maire de Saguenay. Alors qu'en 2002 il y avait eu plus de 160 candidatures pour remplacer le DG, seulement une quinzaine de personnes ont été trouvées cette fois-ci.

Dans une lettre datée du 10 novembre, le PDG de la SHQ, Michel Gagnon, nous a informé que « la SHQ n'a pas de motif de croire que le président du conseil d'administration (C.A.) de l'OMHS s'est placé dans une position de conflit d'intérêts ou que le C.A. de l'organisme a manqué à ses devoirs .»

## **Une proposition pour réduire la pauvreté dans les HLM - Le transfert de l'entretien vers les locataires**

Lors des consultations sur l'élaboration d'un troisième plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la FLHLMQ a dénoncé les menaces de coupures contenues dans le projet de loi 70 à l'encontre des personnes assistées sociales. Elle a demandé de privilégier plutôt des mesures positives, comme sa propre proposition de créer des emplois chez les locataires de HLM par leur implication sur une base volontaire et salariée dans l'entretien de leurs immeubles. Le gouvernement n'a toujours pas publié sa politique suite à la consultation. La FLHLMQ a été active au sein de la coalition Opération dignité qui visait à s'opposer aux coupures annoncées dans le projet de loi n° 70 sur l'aide sociale. Le mémoire de la FLHLMQ est disponible au [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com).

## **Les assurances ne sont pas obligatoires**

Suite à notre échec d'obtenir une assurance à prix modique accessible à tous et toutes les locataires de HLM du Québec, la FLHLMQ a dû intervenir contre une dizaine d'offices qui contraignaient les locataires à souscrire à une assurance de façon obligatoire. Le PDG de la SHQ est intervenu à notre demande pour demander aux offices de mettre fin à cette pratique. Une assurance est une bonne chose pour les locataires, mais elle ne peut être imposée comme obligation par les offices.

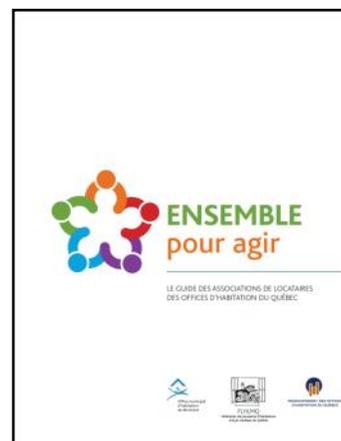
## **Le guide ENSEMBLE POUR AGIR**

En collaboration avec l'Office d'habitation de Montréal et le Regroupement des offices d'habitation du Québec, la FLHLMQ a produit une nouvelle édition du guide ENSEMBLE POUR AGIR pour les associations de locataires.

Le guide des associations est un précieux document de référence déjà très apprécié de ceux et celles qui le connaissent. On y trouve des renseignements sur les règles en vigueur et des conseils basés sur les meilleures pratiques

concernant une foule de questions concrètes au cœur de la vie d'une association de locataires.

Malheureusement, étant donné la taille et le poids de ce document, il nous serait beaucoup trop coûteux d'en faire parvenir des exemplaires par la poste à toutes les associations. C'est pourquoi nous en ferons une distribution massive auprès des délégué-e-s qui participeront à notre 16<sup>e</sup> congrès.



# Nos réalisations... (suite 7/8)

## Un fichier excel pour faciliter votre comptabilité

La FLHLMQ offre un fichier excel qui permet aux associations de tenir avec beaucoup de facilité leur comptabilité. Une soixantaine d'associations se sont procurées ce fichier gratuit durant l'année. Nous offrons également le support téléphonique pour son utilisation.

## 42 projets ont reçu une aide financière grâce à ID<sup>2</sup>EM en 2015

Sur les recommandations du jury de l'édition 2015 de l'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (ID<sup>2</sup>EM), le ministre des Affaires municipales, Pierre Moreau, a annoncé que 232 800 \$ seraient remis à 19 associations de locataires et 22 offices pour réaliser des projets communautaires dans les mois suivants. C'est donc 41 des 72 projets déposés dans le cadre de l'appel à projet qui ont reçu une aide moyenne de 5 678 \$. Après des mois d'incertitude, ID<sup>2</sup>EM reviendra pour au moins une autre année en 2016.

jour, produit son infolettre distribuée chaque mois à près de 600 personnes et produit quatre numéros du bulletin de la fédération.

La fédération a assuré une présence régulière auprès de nombreux CCR et associations qui en ont fait la demande à travers le Québec en participant à 108 rencontres durant l'année. Nous avons notamment supporté les CCR de Montréal, Québec, Gatineau, Trois-Rivières, Laval, Longueuil et Sherbrooke dans l'élaboration de différents avis : insonorisation, punaises de lit, qualité de l'air, chauffage, transferts de logement, politique de non-paiement des loyers, contrat de gestion des salles, etc.

Nous avons aussi mis en place de nouvelles associations ou CCR à St-Raphaël, Mascouche, Thetford Mines, L'Épiphanie, Laval, Longueuil, Québec et Valleyfield. Nous avons participé à des dizaines d'assemblées générales à la demande des associations de locataires. Parmi les sujets qui ont préoccupé nos associations, mentionnons les problèmes de démocratie, quelques cas de fraude, des référendums sur les animaux, l'ingérence ou le refus de collaborer

de certains offices, la bataille pour la gestion des salles communautaires, etc.

Une quarantaine de locataires ont participé à une journée de formation, le 27 octobre, organisée par les Services communautaires de l'office de Laval et la FLHLMQ. À partir des problèmes concrets vécus par



## Les autres services et activités de la FLHLMQ

La FLHLMQ a répondu à près de 2 800 appels de locataires sur notre ligne 1-800 durant l'année, maintenu à jour notre site web au [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com) qui est visité par plus de deux cent personnes chaque

les bénévoles, nous avons mis en relief les principes qui favorisent la bonne marche des associations, notamment au niveau de la délégation et du partage du pouvoir entre les locataires. Une cinquantaine de locataires des HLM pour aîné-e-s de Mont-Laurier et de la MRC Antoine-Labelle se sont également réunis avec un représentant de la FLHLMQ, le 9 février, pour

## Nos réalisations... (suite 8/8)

discuter de la vie associative et des droits des locataires. La rencontre a également permis de discuter du regroupement des offices et des possibilités que cette importante réforme ouvrira pour l'implication citoyenne des locataires.

La campagne J'AIME MON VOISIN s'est poursuivie avec l'animation d'une vingtaine de sessions sur le bon voisinage et la distribution des chartes, affiches et macarons. Plusieurs dizaines d'associations utilisent les accroches portes UN VOISIN VEILLE SUR VOUS pour assurer la sécurité entre les locataires.



Après avoir demandé sans succès que les élections des locataires au CA des offices soient reportées si le ministre était sérieux dans l'adoption du projet de loi n° 83, la FLHLMQ a produit un guide pour aider les locataires à tenir des élections durant les premiers mois de 2016. Nous avons aidé à la tenue de celles-ci dans une dizaine de villes.

La FLHLMQ a aussi représenté l'ensemble des locataires de HLM dans différents lieux importants, notamment lors de la Commission parlementaire sur l'étude du projet de loi n° 83, auprès de la SHQ, de la SCHL, à la Table de concertation sur les HLM publics, au jury d'ID<sup>2</sup>EM, au FRAPRU et à la coalition Opération dignité.

Nous avons également représenté l'ensemble des locataires de HLM de la province, en octobre, lors du colloque de l'Association wallonne des comités consultatifs de locataires en Belgique et du Rendez-vous de l'habitation organisé par la SHQ, en avril, lors de la rencontre des intervenant-e-s sociocommunitaires et du congrès du Regroupement des offices d'habitation du Québec et, le 4 mai, lors de la conférence « Regards croisés sur la participation des habitants » tenue le 4 mai à l'Assemblée nationale française. Nous avons aussi produit des articles pour le journal de l'Union internationale des locataires. Une

retombée imprévue de ces échanges sur le plan international est que le Secours populaire français nous offre de recevoir des enfants des HLM du Québec dans ses camps de vacances durant l'été dans le cadre d'un programme appelé « Les copains du monde ».

### En guise de conclusion

Ce travail a été rendu possible grâce à la précieuse contribution des douze locataires que vous avez élu-e-s au conseil d'administration de la FLHLMQ. Ces locataires se sont réuni-e-s à quatre reprises pour décider des orientations collectives et des priorités de travail. Nous devons aussi souligner la contribution de quatre bénévoles qui aident grandement notre petite équipe composée de trois employé-e-s. Le gros du mérite revient toutefois à tous ceux et celles qui, par leur implication dans leur association ou leur CCR, donnent une force à notre fédération.

# Rapport financier



Société de comptables professionnels agréés  
Partnership of Chartered Professional Accountants

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux membres de la

### FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC, qui comprennent le bilan au 31 mars 2016 et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives résultant de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC au 31 mars 2016, ainsi que de ses résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

*Lefebvre Gendron Beaulieu Brisson s.e.n.c.r.l.*

Société de comptables professionnels agréés

Laval, le 17 mai 2016

1 Par Hugues Brisson, CPA auditeur, CA

**RÉSULTATS**  
**EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016**

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
	\$	\$
<b>PRODUITS</b>		
Subventions	<u>108 554</u>	<u>113 554</u>
Contrat de services SHQ	<u>150 000</u>	<u>112 500</u>
Programmes Nouv. Horizons		
- J'aime mon voisin	<u>33 996</u>	<u>20 921</u>
Cotisations	<u>7 100</u>	<u>7 590</u>
Cotisations et commandites		
- congrès	<u>11 715</u>	<u>11 762</u>
Colloque Paul Morin	<u>12 709</u>	<u>-</u>
Autres revenus	<u>7 302</u>	<u>27 255</u>
	<u>331 376</u>	<u>293 582</u>
<b>CHARGES</b>		
Salaires et av. sociaux	<u>180 016</u>	<u>140 150</u>
Loyer et frais connexes	<u>8 243</u>	<u>7 178</u>
Télécommunications	<u>6 240</u>	<u>5 068</u>
Rencontres du CA	<u>13 863</u>	<u>14 829</u>
Sessions et formation	<u>13 528</u>	<u>2 624</u>
Bulletin - information	<u>3 247</u>	<u>7 747</u>
Soutien aux associations	<u>4 202</u>	<u>6 673</u>
Frais de bureau	<u>7 418</u>	<u>6 874</u>
Frais de poste	<u>4 576</u>	<u>7 296</u>
Honoraires professionnels	<u>10 763</u>	<u>4 156</u>
Cotisations	<u>550</u>	<u>488</u>
Déplacements et représentation	<u>11 483</u>	<u>4 910</u>
Frais bancaires	<u>1 674</u>	<u>1 076</u>
Congrès	<u>37 247</u>	<u>39 042</u>
Colloque Paul Morin	<u>12 709</u>	<u>-</u>
Amortissements des immobi. corporelles	<u>887</u>	<u>545</u>
Divers	<u>68</u>	<u>1 461</u>
	<u>316 714</u>	<u>250 117</u>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<u>14 662</u>	<u>43 465</u>

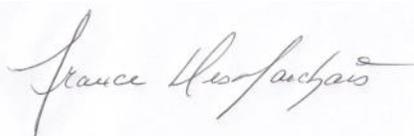
**BILAN**  
**AU 31 MARS 2016**

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
	\$	\$
<b>ACTIF</b>		
<b>À COURT TERME</b>		
Encaisse	<u>113 890</u>	<u>102 833</u>
Débiteurs	<u>1 999</u>	<u>-</u>
Frais payés d'avance	<u>2 207</u>	<u>5 369</u>
	<u>118 096</u>	<u>108 202</u>
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>		
	<u>3 926</u>	<u>228</u>
	<u>122 022</u>	<u>108 430</u>
<b>PASSIF</b>		
<b>À COURT TERME</b>		
Créditeurs	<u>33 194</u>	<u>34 264</u>
<b>ACTIF NET</b>		
Investi en immobi. corporelles	<u>3 926</u>	<u>228</u>
Non affecté	<u>84 902</u>	<u>73 938</u>
	<u>88 828</u>	<u>74 166</u>
	<u>122 022</u>	<u>108 430</u>

Pour le Conseil d'administration,

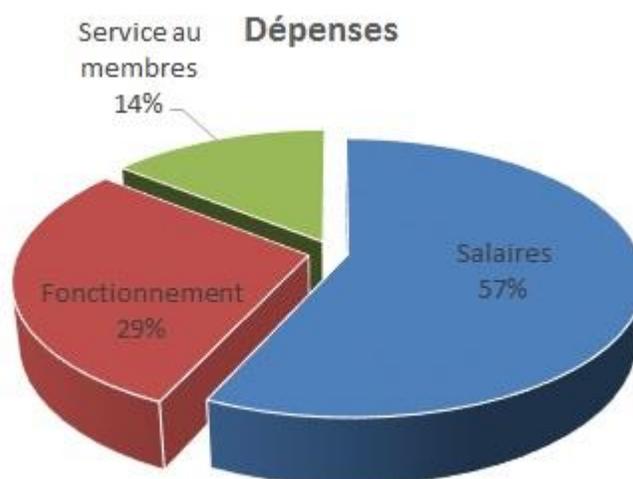
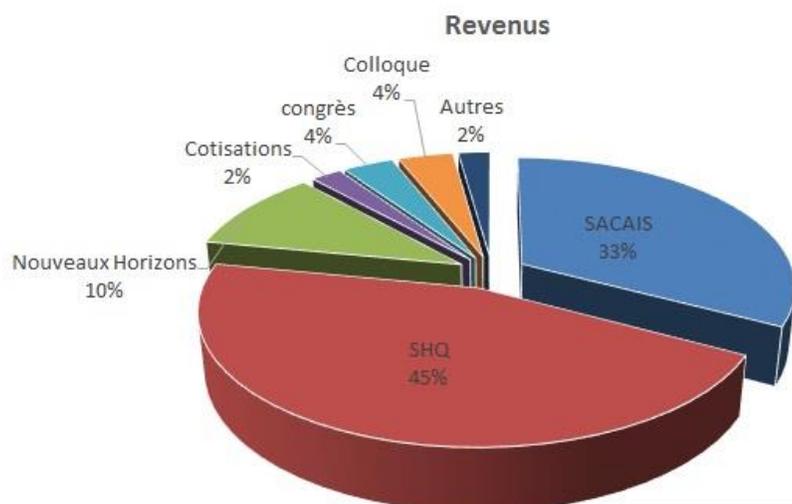


\_\_\_\_\_, administratrice



\_\_\_\_\_, administratrice

# Répartition des revenus et dépenses



## Propositions touchant les finances

### Adoption des États financiers 2015-2016

Il est proposé d'adopter les états financiers 2015-2016 préparés par la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson tels qu'ils ont été présentés au 16<sup>e</sup> congrès.

Proposée par le Conseil d'administration.

### Vérificateur 2016-2017

Il est proposé de mandater la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson à titre de vérificateur externe pour l'année 2016-2017.

Proposée par le Conseil d'administration.

# Les enjeux du regroupement des offices

## Mise en contexte : les grandes lignes du projet de loi n°83

Les offices auront jusqu'au 30 juin 2017 pour faire approuver leur plan de regroupement par la Société d'habitation du Québec, à défaut de quoi, après cette date, le ministre des Affaires municipales, Martin Coiteux, pourra utiliser son pouvoir de décréter des fusions sur la base des territoires des MRC ou entre offices. C'est ce qui ressort des amendements apportés par le ministre lors de l'étude en seconde lecture du projet de loi n° 83.

Même si le projet de loi n'est pas encore officiellement adopté, il est clair qu'il le sera d'ici la fin de la session parlementaire vers la mi-juin. Pour les locataires et la FLHLMQ, il s'agit d'une grande victoire car malgré les pressions de l'Union des municipalités du Québec pour reporter aux calendes grecques le regroupement des offices, celui-ci aura bel et bien lieu d'ici la fin de 2017. Cette fusion des offices, si elle est bien faite, permettra

aux offices de disposer de plus de ressources et de fournir de meilleurs services aux locataires.

Dans les prochains mois, les directeurs, les administrateurs d'offices et les villes discuteront du meilleur scénario de fusion à soumettre au ministre. L'enjeu pour nous est donc de voir comment il est possible de donner une voix forte aux locataires afin qu'ils et elles puissent également faire valoir leurs intérêts dans le choix du scénario de fusion qui sera retenu pour leur région. La FLHLMQ est cependant déçue que le ministre n'ait pas repris à son compte les amendements que nous suggérions afin de consolider la participation citoyenne à l'intérieur des CCR.

Le 16e congrès de la FLHLMQ est l'occasion de déterminer concrètement quels moyens nous mettrons à la disposition de l'ensemble des locataires de HLM pour participer et influencer le résultat des fusions.

## 1ère étape : se prononcer sur les scénarios de regroupement

Une période de négociation s'ouvrira avec l'adoption du projet de loi. Les conseils d'administration et les directions des offices d'un même territoire discuteront des scénarios de regroupement envisageables. Les maires, mairesses et leurs conseils de ville en feront de même. Dans certaines MRC, un scénario s'imposera peut-être spontanément avec l'accord unanime des partenaires. Ailleurs, des divergences et des résistances se feront peut-être entendre.

Ce qui est certain, c'est que les locataires sont les principaux et les principales concerné-e-s et qu'ils et elles ont tout intérêt à ne pas laisser leur sort entre les mains des notables de la région. Les locataires des

offices d'une même MRC devraient pouvoir prendre position de manière autonome sur les scénarios de regroupement qui privilégient.

La façon la plus simple d'y arriver sera de réunir les locataires intéressé-e-s — à commencer par ceux et celles qui s'impliquent déjà dans les CA d'office et les associations de locataires — à l'occasion d'une assemblée régionale. La Fédération offrira son soutien pour l'organisation d'une telle assemblée. Il s'agira alors de faire connaissance avec les locataires des municipalités avoisinantes et d'évaluer ensemble si le regroupement sur la base de la MRC est approprié ou s'il y a de bonnes raisons d'envisager un autre

# Les enjeux du regroupement des offices (suite)

découpage : par exemple, pour des questions de distance, pour des raisons linguistiques, etc.

Suite à la discussion, l'assemblée pourra affirmer sa préférence par l'adoption d'une résolution officielle sur un scénario de regroupement des offices de la région.

Cette résolution pourra enfin être transmises aux décideurs publics : membres des CA d'offices, maires et mairesses, député-e-s provinciaux, direction de la SHQ. Leur volonté aura ainsi une chance de peser dans la balance.

## 2<sup>e</sup> étape : prendre part à la mise sur pied du nouvel office

Dès que la Société d'habitation du Québec (SHQ) aura autorisé le regroupement des offices sur un territoire donné, un conseil d'administration sera rapidement formé pour voir à la mise en place du nouvel office. Il devra prendre **plusieurs décisions qui seront déterminantes** :

- L'emplacement du siège social ;
- L'embauche du directeur ou de la directrice ;
- L'établissement ou non de points de service ;
- L'organisation des services offerts aux locataires ;
- Les règlements d'immeubles, de transferts de logements, etc. ;
- Les projets communautaires qui seront favorisés.

Si nous voulons avoir une influence sur ces décisions fondamentales, nous devons nous aussi nous organiser rapidement en mettant en place notre comité consultatif des résident-e-s (CCR) et en procédant à l'élection des deux locataires qui siègeront au conseil d'administration du nouvel office. Dans le cas des regroupements d'offices, l'assemblée de fondation du CCR devrait regrouper :

1. les différentes associations de locataires reconnues dans les offices de la région visée par un regroupement ainsi que
2. tous et toutes les locataires élu-e-s sur le CA de ces offices.

Essentiellement, il s'agit de réunir les associations de locataires et les locataires élu-e-s au CA des différents offices qui formeront le CCR pour leur permettre :

1. D'être informés sur le mandat et le fonctionnement possible du comité consultatif ;
2. D'adopter les règles de fonctionnement qui assureront la constitution du CCR et sa bonne marche en précisant qui peut être membre du comité, comment combler les postes vacants, comment prendre des décisions, le quorum, etc. Un modèle de règlements de fonctionnement est disponible sur le site internet de la FLHLMQ ;
3. D'élire un ou une présidente qui aura la responsabilité de préparer l'ordre du jour et d'animer les réunions et un ou une secrétaire qui notera les principales discussions ou recommandations. Étant donné que le CCR est une instance de locataires, la direction de l'office ne peut pas, en principe, en assumer la présidence. Elle peut toutefois assumer le secrétariat si aucun locataire ne peut le faire ;
4. D'organiser une assemblée d'élection des deux locataires au conseil d'administration du nouvel office, qui participeront également, par la suite, aux réunions du CCR.

S'il existe des associations dans certains immeubles mais pas dans d'autres, les associations délèguent leurs propres représentants ou représentantes et il est ensuite possible d'élargir la représentativité du CCR en procédant à l'élection de délégué-e-s dans les immeubles non représentés par les associations.

La FLHLMQ est mandatée par la SHQ pour aider à la mise en place et à l'accompagnement des CCR.

# Droits des locataires et des associations : Questions/réponses

Parce que les OMH sont des propriétaires à caractère social qui n'ont pour seule mission que de bien loger leurs locataires à revenu modeste, la FLHLMQ considère que le dialogue demeure la meilleure façon de trouver des terrains d'entente entre l'office et ses résidents et résidentes. D'ailleurs, dans son Code de déontologie des dirigeants et des administrateurs d'un office d'habitation, la SHQ stipule que le conseil d'administration de l'office doit être à l'écoute des besoins des locataires et doit privilégier le règlement à l'amiable des conflits.

Cependant, pour établir les bases d'une bonne discussion, il est nécessaire de bien connaître quels sont nos droits et nos obligations et le cadre légal qui régit nos relations avec les offices.

### Nos droits individuels

À titre de locataire ayant signé un bail avec un propriétaire, l'ensemble des dispositions du Code civil du Québec s'appliquent également au ou à la locataire d'un HLM et il est possible de recourir à la Régie du logement en cas de litige.

Il y a cependant deux grands sujets sur lesquels la Régie du logement applique des règles particulières aux locataires de HLM.

- **La fixation du loyer** qui est déterminée par le Règlement sur les conditions de location d'un logement à loyer modique.
- **L'attribution et les normes d'occupation** d'un HLM qui sont déterminées par le Règlement sur l'attribution d'un logement à loyer modique.

Sur toutes les autres questions, les offices doivent agir comme n'importe quel autre propriétaire au Québec et respecter le Code civil du Québec.

### Nos droits collectifs

Sur le plan collectif, la FLHLMQ a obtenu en 2002 des gains importants qui sont inscrits dans la Loi de la Société d'habitation du Québec ou dans une directive émise par la SHQ sur la participation des locataires. Ces droits comprennent notamment :

- **Le droit de se regrouper au sein d'une association de locataires** pour un ou plusieurs immeubles avec le droit de recevoir des subsides de 17 \$/par année pour chacun des logements qu'elle représente ;
- **L'obligation pour chaque office d'avoir un comité consultatif des résident-e-s (CCR)** composé des associations de locataires reconnues par l'office avec un budget de fonctionnement ;
- **Le droit d'élire 2 locataires, de plein droit, au conseil d'administration de l'office** qui totalise 7 membres. Ces 2 locataires siègent également au comité consultatif des résidents ;
- **Le droit de tenir un référendum pour déterminer si les locataires souhaitent ou non la présence des animaux de compagnie.** Dans un tel cas, l'office devra en baliser la présence.

Lorsque des litiges surviennent dans l'application des articles de loi de la SHQ concernant les associations ou CCR ou dans sa directive sur la participation des locataires, le recours est évidemment d'en appeler à la SHQ elle-même. Mais il n'est pas exclu de pouvoir également utiliser les tribunaux.

La FLHLMQ a produit deux guides expliquant les droits individuels et collectifs des locataires : L'ABC des droits des locataires de HLM et le guide Ensembles pour agir à l'intention des associations de locataires.

# Comment inclure le plus grand nombre de locataires dans les activités de l'association ?

Comment se fait-il que certaines associations réussissent à tenir plusieurs activités et à rassembler beaucoup de locataires alors que d'autres ont l'impression de devoir tout faire tout seul ?

Consciemment ou non, les associations qui ont du succès appliquent trois règles de base :

1. La décision collective ;
2. La délégation du pouvoir ;
3. La valorisation des résultats.

Souvent, sans même le savoir, ces associations appliquent une approche basée sur les principes de l'Empowerment qui mise sur les forces des personnes plutôt que sur leurs déficiences ou leurs faiblesses afin de les mettre en action.

## 1. La décision collective

Idéalement, une personne qui se sent impliquée dans la prise d'une décision sera plus encline à s'impliquer également dans sa réalisation. À l'opposée, une personne qui n'est pas du tout impliquée dans une décision se sentira beaucoup moins concernée par la concrétisation de celle-ci. Alors, comment peut-on faire en sorte que le plus grand nombre de locataires soient impliqués dans la prise de décision quand vient le temps de planifier nos activités de l'année ?

Premièrement, il faut que les locataires élus adoptent la bonne attitude et se mettent résolument en « mode écoute » des besoins et des désirs des autres locataires.

Allez volontairement vers les plus isolés, ceux qui ne participent pas, ceux des autres clans pour essayer de créer un climat favorable à l'expression de leurs besoins afin de savoir ce qui leur serait utile. Surtout, soyez ouverts aux nouvelles idées et évitez de rabrouer les gens qui peuvent avoir de la misère à exprimer leurs besoins ou leurs désirs. L'assemblée générale ne suffit pas ! Créez toutes sortes d'occasions pour demander aux gens ce qu'ils et elles aimeraient :

sondage, échange autour d'un café, jasette dans l'ascenseur, invitation à venir à la réunion du comité qui discutera des activités.

## 2. La délégation du pouvoir

Ce n'est pas uniquement aux locataires élus dans le comité que revient le rôle de prendre en charge ou d'animer les activités, mais c'est leur responsabilité de voir à ce que les activités se réalisent. Il faut donc trouver les moyens de déléguer à un ou plusieurs locataires cette responsabilité.



Si tout le monde est d'accord avec le principe de déléguer, comment se fait-il que ce soit si difficile à faire ?

- Parce que les choses ne seront pas faites comme je le ferais moi-même ;
- Parce qu'il faut faire confiance et donner à d'autres le pouvoir de décider ;
- Parce qu'il faut supporter et valoriser les autres au lieu de s'attendre à être supporté et félicité soi-même. Les bons comités sont ceux qui s'assoient avec des locataires pour leur confier une mission, par exemple tenir le bingo, s'occuper du jardin, de la pétanque, etc. en fixant certains résultats souhaités et qui, par la suite, laisse les bénévoles

libres de choisir les moyens d'y arriver. Le comité fixe les objectifs, le budget et supporte les bénévoles dans leurs actions.

### 3. La valorisation des résultats

Loin de se désintéresser des tâches qui sont déléguées à d'autres locataires, le comité doit ensuite voir à supporter, encourager et remercier ces derniers.

En mettant des efforts à élargir le cercle des locataires actifs, en leur donnant confiance en leurs habiletés on prépare notre relève. Dans le cas contraire, lorsqu'on joue les indispensables et les surhommes ou les superwomans, on décourage les autres à se proposer pour devenir la relève.

De plus, en jouant un peu le rôle d'un chef d'orchestre qui fait jouer les autres plutôt que de jouer les hommes ou les femmes orchestre on se rend moins sujet aux critiques personnelles puisque les décisions et les actions sont menées par tout le monde. Faisons nôtre le dicton qui dit que: « seul, on va vite mais ensemble, on va plus loin ! »

### 4. Devenir un bon leader au sein de l'association

Les principales responsabilités associées à la présidence d'un CCR ou d'une association sont :  
A) Préparer les réunions ; B) Animer les réunions ;  
C) Assurer le suivi sur les décisions.

#### A. Préparer les réunions

- Élaborer l'ordre du jour en tenant compte des sujets statutaires à mettre à l'ordre du jour (suivi sur les décisions déjà prises en faisant l'adoption du PV de la réunion précédente, tour de table pour savoir comment ça va dans les immeubles, rapport des locataires au CA de l'office, les projets ou comité de travail, l'état des finances, etc.) ;
- Avoir une oreille attentive aux sujets que souhaiteraient apporter d'autres membres ;
- En fonction des sujets à l'ordre du jour, décider des personnes à inviter à la réunion (office, CLSC,

FLHLMQ, etc.) ;

- Si possible, faire parvenir à l'avance l'ordre du jour aux membres afin qu'ils et elles puissent se préparer.

#### B. Animer les réunions

Rappelez-vous que vous êtes tous et toutes des bénévoles et qu'il faut avoir du plaisir en évitant de se prendre trop au sérieux. Assurez-vous que les membres de votre comité sont heureux et éprouvent du plaisir à discuter et à œuvrer ensemble dans la bonne humeur.

Pour chaque point à l'ordre du jour, le rôle président ou de la présidente est de présenter le sujet à discuter et préciser si on doit discuter pour prendre une décision ou simplement s'informer mutuellement.

Dans l'animation de la discussion, il faut :

- S'assurer de la participation de tous, au besoin en faisant un tour de table ou en accordant la parole à ceux et celles qui n'ont pas encore parlé ;
- Assurer que les membres se sentent à l'aise de s'exprimer librement dans le respect des points de vue différents en restant calme et poli ;
- Veiller à ce que les membres s'en tiennent au sujet et clarifier le sens des interventions pour éviter qu'elles portent à confusion ;
- Résumer et clore la discussion par voie de consensus ou, au besoin, par un vote.

#### C. Assurer le suivi sur les décisions

- Intervenir avec délicatesse lorsqu'il y a un malaise entre les membres pour éviter que cela ne devienne plus gros ;
- Superviser les activités votées en apprenant à déléguer des responsabilités et non seulement des tâches ;
- Agir comme porte-parole auprès de l'office et des autres partenaires en évitant de prendre seul des décisions et plutôt en référer à la prochaine réunion du conseil ;
- Être à l'écoute des autres locataires, être transparent et rendre le plus de comptes possibles.

# Comment se doter d'une stratégie efficace pour lutter contre les punaises de lit ?

Dans de nombreux offices au Québec, les locataires sont aux prises avec une infestation de punaises de lit. Pour ceux et celles qui vivent cette situation, la vie peut rapidement devenir un véritable enfer quand l'office n'a pas une intervention adéquate.

Selon un rapport daté de 2015 de la Santé publique de Montréal, les punaises de lit peuvent causer plusieurs effets sur la santé. Leurs piqûres causent surtout des problèmes dermatologiques, mais leur présence peut entraîner une perturbation du sommeil, du stress et de l'anxiété, voire de l'isolement social. L'utilisation inappropriée d'insecticides pour se débarrasser des punaises de lit peut également représenter un risque pour la santé. La peur d'être désigné comme responsable d'une infestation de punaises de lit peut décourager certaines personnes à signaler la présence de ces insectes dans leur logement, ce qui a pour effet d'aggraver le problème.

À titre indicatif, mentionnons que l'office de Montréal est intervenu dans 1 844 de ces logements en 2015, soit dans 9 % de son parc HLM. Malgré le manque de données sur l'infestation des punaises de lit à l'échelle provinciale, on constate un étalement de la présence des punaises de lit un peu partout au Québec.

À la lumière des multiples cas recensés par notre fédération, il devient évident que plusieurs offices sont dépassés par les événements. À la décharge des offices, il faut mentionner que ceux-ci ne disposent pas de budgets spécifiques en contrôle parasitaire, ce qui limite les possibilités de fournir de l'aide aux locataires incapables de bien préparer leur logement. La durée des procédures à la Régie du logement peut également retarder de 4, 5 ou 7 mois les interventions dans le cas de locataires récalcitrants à coopérer. Les offices sont également à la merci de l'expertise des compagnies privées d'extermination qui peuvent être tentées de profiter de la situation car sont les offices qui, à l'exemple de St-Hyacinthe, ont formé leur propre personnel en extermination.

À défaut d'investir le temps et l'argent nécessaires pour gagner cette bataille, on intervient à la pièce, sur demande, n'obtenant pas toujours des résultats durables. Ainsi, certains immeubles dans plusieurs offices sont aux prises avec un problème récurrent de punaises et les locataires désespérés revendiquent de pouvoir transférer vers d'autres immeubles ou s'adressent à la Régie du logement. La Régie commence, de son côté, à durcir le ton en exigeant une garantie de résultat comme en témoigne la condamnation récente de l'office de Montréal à verser 3 200 \$ en dommages-intérêts pour une infestation ayant duré près de neuf mois.

À la FLHLMQ, nous croyons qu'il est plus que temps que la SHQ fasse preuve de leadership dans ce dossier de santé publique en se dotant d'une véritable stratégie de lutte contre les punaises de lit. Cette stratégie devrait inclure au moins quatre mesures nouvelles :

- Des budgets spécifiques dédiés à l'extermination de la vermine, y incluant la préparation des logements des locataires vulnérables ;
- La création d'emplois d'exterminateur dans les offices lorsque le besoin le justifie ;
- Des ententes avec le réseau de la santé et des services sociaux pour l'accompagnement social des résidant-e-s qui doivent traverser cette épreuve ;
- Des changements à la Régie du logement afin de considérer les problèmes d'infestation comme une cause civile urgente avec risque pour la santé des occupants.

Quels sont les stratégies mises en place par votre office ?

# Être payé-e pour entretenir son immeuble : est-ce possible ?

Plusieurs initiatives d'offices permettent à des locataires de HLM, de façon volontaire, de travailler à leur rythme en respectant leurs capacités physiques. Ce qui leur permet d'avoir un revenu d'appoint ou un revenu principal et ainsi contribuer de façon positive à leur milieu de vie.

**À Lévis**, de façon individuelle, les locataires intéressés peuvent signer des contrats de service avec l'office pour effectuer des tâches d'entretien ménager comme vider et nettoyer les poubelles, nettoyer les tapis, laver les planchers, laver les vitres et les portes, etc. Les personnes qui travaillent n'auraient pas nécessairement la santé pour occuper un emploi à temps plein mais elles sont très fières de pouvoir travailler quelques heures par semaines et cela leur rapporte des petites sommes.



**À Drummondville**, en collaboration avec les locataires, l'office a fondé LA COOPÉRATIVE DE DÉVELOPPEMENT SOCIALE ET ÉCONOMIQUE DRUMMOND où les locataires peuvent y travailler selon le nombre d'heures qu'ils sont capables. Ils peuvent faire des tâches d'entretien des aires communes comme le déneigement des entrées et des allées piétonnes et l'entretien des cages d'escalier.



**À Trois-Rivières**, avec d'autres partenaires du milieu, l'Office a créé l'organisme d'insertion MultiBoulot, qui emploie des locataires d'HLM pour faire la coupe de gazon, le ramassage de feuilles, divers travaux d'horticulture, le nettoyage ou balayage de surfaces extérieures, le lavage de véhicules, d'équipements, l'entretien et nettoyage général. Plusieurs tâches faites par les employés de l'office ont été ainsi transférées aux locataires.



À des niveaux différents, toutes ces initiatives sont porteuses et les retombées sont significatives autant pour les locataires que la communauté;

#### Avantages pour les locataires :

- briser leur isolement ;
- être mis en mouvement et rester actifs ;
- se réintégrer au marché du travail tout en respectant les capacités physiques de chacun; plusieurs ont réussi à se réintégrer au marché du travail et certains ont tellement amélioré leur situation qu'ils ont quitté les HLM, ils deviennent des modèles dans leur milieu.

#### Avantages pour le milieu :

- un plus grand sentiment d'appartenance des locataires ;
- créer des modèles positifs pour les autres locataires ;
- une diminution du vandalisme ;
- espaces communs restent propres plus longtemps.

# Comment améliorer les finances de l'association ?

Tenir la comptabilité d'une association peut donner du fil à retordre à beaucoup de monde. C'est cependant une tâche incontournable. Heureusement, une gestion transparente et démocratique est à la portée de toutes les associations en respectant de bonnes pratiques et quelques principes simples.

## Quelques PRINCIPES DE BASE d'une association

- Les membres du comité de l'association représentent TOUS les locataires et l'argent de l'association est gérée par celui-ci, mais NE LUI APPARTIENT PAS.
- L'argent de l'association doit servir à financer des activités pour l'ensemble des locataires et non seulement pour un petit groupe de personnes.

## POURQUOI est-il important de tenir des finances transparentes ?

- Pour être capable de rendre compte de nos activités et de nos dépenses à nos membres ;
- Pour se PROTÉGER des critiques et des rumeurs et éviter les fraudes possibles et qui sont décelées trop tard.

## Quelques TRUCS et BONNES PRATIQUES à adopter pour éviter les erreurs ou risques de fraude

- Ne rembourser que les dépenses autorisées en réunion par le conseil ;
- Confier la trésorerie à une personne fiable qui ne cumule pas d'autres fonctions ;
- Avoir des chèques à deux signatures et éviter que deux membres d'un même ménage soient signataires des chèques ;
- Ne rémunérer aucun bénévole, mais rembourser les frais encourus (ex. : transport, frais de gardiennage, etc.) selon le règlement de remboursement adopté par le conseil pour éviter le cas par cas ;
- Manipuler l'argent des bingos et des autres

activités en présence d'un témoin et tenir un registre de ces revenus.

## Une bonne gestion de la PETITE CAISSE

- Garder les factures pour chacune des dépenses effectuées (même pour les petites dépenses) ;
- Ne pas garder plus de 100 \$ dans la petite caisse et la renflouer seulement sur présentation de factures équivalentes au montant dépensé.

Exemple de gestion de petite caisse

Total des factures payées avec la petite caisse <sup>1</sup>	Argent restant dans la petite caisse	TOTAL, qui doit toujours être égal à
87.50\$	12.50\$	100\$

<sup>1</sup> Il faut renflouer la petite caisse d'un chèque de ce montant libellé à l'ordre de la Petite caisse.

## Faire RAPPORT aux membres

- Afficher des rapports réguliers (aux 3 mois) des revenus et des dépenses ;
- Afficher les rapports financiers au babillard et être le plus transparent possible (ouvrir vos livres à vos locataires sur demande) ;
- Nommer un vérificateur interne lors de votre assemblée générale. Cette personne de confiance qui n'est pas membre du comité des locataires viendra regarder toutes les factures et pourra témoigner lors de l'assemblée générale que le bilan présenté par le trésorier ou la trésorière est bien conforme à la réalité.

## Se PROTÉGER comme administrateurs et administratrices et CONSULTER nos membres

- sur les activités qu'ils ont envie de faire et dépenser l'argent en conséquence de ce qu'ils et elles souhaitent ;
- sur les prévisions budgétaires qu'il est essentiel de faire adopter chaque année par vos membres en assemblée générale ;
- pour vendre ou vous débarrasser de biens appartenant à vos membres ;
- pour faire de gros achats, afin que les dépenses soient approuvées par vos membres et que personne ne puisse vous le reprocher.

Si, malgré toutes ces précautions, une FRAUDE survient...

Notre expérience nous démontre qu'il est pratiquement inutile de poursuivre les voleurs en justice. Par contre, lors d'une assemblée générale, on peut faire adopter une proposition leur enlevant leur statut de membre. Ainsi, ils ou elles ne pourront plus participer aux activités ni se refaire élire au CA de l'association. On peut aussi et surtout tirer collectivement des leçons de ce qui est arrivé afin d'éviter de commettre les mêmes erreurs une deuxième fois.

Un office d'habitation est également en droit de refuser de reconnaître et de verser la subvention de fonctionnement (17 \$/log.) à une association dont les administrateurs ou administratrices n'auraient pas bien rempli leurs obligations l'année précédente.

## CONCLUSION

Il vaut beaucoup mieux prévenir que guérir ! Dites-vous que ce n'est pas manquer de confiance envers les autres bénévoles de votre association que d'établir des règles sécuritaires et transparentes, mais plutôt les protéger et les aider à bien faire leur travail et ainsi pouvoir rendre compte à vos membres de l'utilisation de leur argent !

## ID<sup>2</sup>EM

Tout semble indiquer le retour d'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation pour l'année 2016-2017 ! N'oubliez pas que vous pouvez contacter la FLHLMQ pour vous conseiller et vous aider dans la rédaction de votre projet.

## Subventions auxquelles les associations ont accès:

- **17 \$ aux associations** (poste 66916) pour leur fonctionnement. En fait, subvention de 16.50 \$ aux associations + 0.50 \$ pour l'assurance: toutes les associations formée en bonne et d'ue forme la reçoive.
- **15 \$ pour activités communautaires** (poste 66921): peut être utilisé par le CA de l'office ou remis à l'association des locataires pour organiser des bingos, des fêtes, etc. ou acheter de l'équipement (balançoires et autres).
- **22 \$ pour soutien à la clientèle** (poste 61753): utilisé par le CA de l'office ou remis à l'association des locataires pour payer des salaires de soutien communautaire, d'intervenant social, aide aux devoirs, etc.

## Autres sources de financement possibles:

- budget discrétionnaire du député provincial/fédéral ;
- caisse populaire ;
- club optimiste ;
- demande de dons ou de commandites de part des commerçants du quartier ;
- etc.



Procurez-vous le fichier excel de la FLHLMQ pour tenir la comptabilité de votre association.

# Comment jouer un rôle plus actif au CA de l'office

L'expérience démontre que lorsque les locataires qui sont au CA de l'office et ceux qui sont actifs dans l'association ou le CCR collaborent bien ensemble, ils et elles peuvent réaliser un maximum de projets et avoir du succès dans leurs rapports avec la direction de l'office.

## À quoi servent les deux locataires au CA ?

C'est à eux ou elles de faire le relais entre le CCR et le conseil d'administration, pour à la fois faire entendre la voix des locataires et tenir ces derniers au courant du travail du CA. Ils ou elles doivent donc siéger au CA de leur association ou de leur CCR pour pouvoir bien faire leur travail. Pour jouer un rôle positif, il ne faut pas hésiter à expliquer les problèmes vécus par les locataires et surtout demander aux autres membres du CA de se mettre en mode solution afin de fournir des orientations de travail au directeur ou à la directrice.

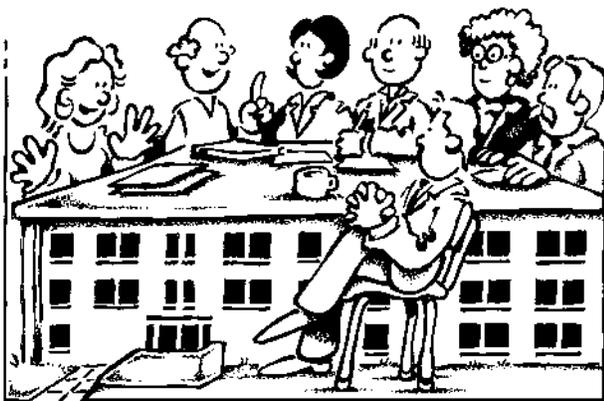
Enfin, vous devez vous rappeler que vous n'êtes pas seul-e et que les autres locataires peuvent vous aider. Développez le réflexe d'informer et de consulter vos associations de locataires et votre CCR sur les questions à mettre à l'ordre du jour du CA de l'office. Faites-le dans l'esprit, non seulement de présenter les problèmes, mais de proposer des solutions après y avoir réfléchi sérieusement et s'être documenté-e. Certains locataires administrateurs ont pris l'habitude de préparer leur réunion du CA de l'office en compagnie des autres membres de leur CCR ou de leur

association et de leur faire un rapport des résultats à la rencontre suivante.

## Devoirs et obligations

Lorsque l'on regarde les différents devoirs et obligations d'un administrateur ou d'une administratrice tels qu'ils sont décrits dans les articles 321 à 330 du Code civil du Québec, il y a certains gestes qu'il faut éviter de poser pour ne pas contrevenir à son devoir de loyauté envers l'office.

- Ne pas critiquer les décisions de l'office sur la place publique, par exemple en conférence de presse. Vous pouvez toutefois vous prononcer à l'intérieur des réunions du CCR qui est une instance interne à l'office ;
- Ne pas s'engager à voter obligatoirement pour les propositions des locataires. Vous n'êtes pas un pion et vous devez voter en toute liberté d'esprit pour ou contre les propositions qui seront discutées au CA. Vous ne prenez pas d'ordre sur la façon voter ni de la part des associations de locataires ni du directeur ;
- Ne pas se placer en conflit d'intérêt à titre personnel (voir la section appropriée plus loin) ;
- Ne pas agir avec le personnel de l'office comme si vous étiez leur patron car c'est seulement les décisions prises lors des réunions du CA qui sont effectives. Le directeur ou la directrice dépend des décisions du CA, mais l'ensemble du personnel répond seulement au directeur ou à la directrice et non pas aux 7 ou 9 membres du CA. À l'extérieur des réunions du CA, vous redevenez un simple locataire.



## Confidentialité...

Depuis des années, les locataires siégeant au CA des offices sont déchirés entre deux discours. Plusieurs offices affirment que ce qui se discute et ce qui se décide au CA doit rester confidentiel et que, par conséquent, les deux personnes représentantes des locataires n'ont pas le droit de divulguer des informations aux autres locataires. De plus, plusieurs offices considèrent que les problèmes des locataires n'ont pas à être discutés au CA car cela est du ressort du directeur ou de la directrice.

## ... ou transparence et discrétion

À la FLHLMQ, on incite les représentants et les représentantes des locataires à faire connaître les décisions prises au CA de l'office, notamment en diffusant les procès-verbaux des réunions, en prenant de soin de biffer les informations confidentielles, et à faire inscrire à l'ordre du jour du CA un point statutaire concernant les problèmes des locataires.

On peut facilement comprendre que les représentant-e-s des locataires se sentent pris entre deux feux et ressentent un sentiment d'insécurité. Le code déontologie des administrateurs vient clarifier cette question de confidentialité. L'article 5 indique que « l'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance [...] et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue ». La lecture de ce seul paragraphe peut laisser supposer qu'un administrateur doit demeurer muet comme une carpe sur tout ce qui se passe au CA.

Heureusement, il est suivi d'un 2<sup>e</sup> paragraphe qui vient nuancer le sens du premier en précisant que « cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de faire rapport à la personne l'ayant nommé ou aux personnes l'ayant élu, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ».

Pour comprendre comment démêler ces deux

obligations, il faut se référer aux principes de la Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Même si, en règle générale, l'ensemble des discussions et des décisions est de nature publique et peuvent être communiquées, certaines informations doivent demeurer confidentielles, notamment :

- Les informations nominatives (le nom des personnes concernées) pour protéger la réputation des individus ;
- Le secret des délibérations : ne pas préciser qui a dit quoi lors des discussions ;
- Les informations sur lesquelles un huis clos a été spécifiquement exigé.

## Dissidence

On a le droit d'insister pour faire inscrire sa dissidence au procès-verbal lorsqu'on est en désaccord avec une proposition qui va à l'encontre des intérêts des locataires. En effet, au même titre que tous les autres administrateurs, les représentant-e-s des locataires peuvent exiger de faire inscrire au procès-verbal de la réunion leur désaccord avec l'adoption d'une proposition. Si une décision va à l'encontre de ce qui leur semble juste, l'article 8 du code de déontologie leur accorde également le droit « de faire connaître, par écrit, les motifs de votre dissidence à l'autorité compétente », c'est-à-dire au président-directeur général de la SHQ.



### **Avoir à cœur les intérêts des locataires sans être en conflit d'intérêt**

Les deux locataires présents au conseil d'administration de l'OMH ont un statut un peu particulier puisque, de toute évidence, ils sont les deux seuls administrateurs ou administratrices à avoir un intérêt direct et immédiat dans les décisions concernant la gestion des immeubles.

Est-ce que les locataires sont en conflit d'intérêts lorsque des décisions doivent être prises concernant leur immeuble ? Selon la FLHLMQ, non. Il n'y a pas de conflit d'intérêts si les deux locataires se prononcent sur des questions où ils ont des intérêts au même titre que les autres locataires de leur immeuble ou de leur municipalité.

#### **Tirer avantage d'une décision**

La notion de conflit d'intérêts s'applique seulement lorsqu'un locataire administrateur peut tirer un avantage particulier à une décision. Un intérêt spécifique à lui-même, à son logement et non pas un intérêt au même titre que l'ensemble des autres locataires de son immeuble ou de sa municipalité.

C'est le même principe qui s'applique lorsque l'on siège au CA d'une association de locataires. On peut se prononcer sur toute décision concernant l'ensemble des locataires ou même ceux de notre immeuble en particulier, mais il faut éviter de voter sur une question qui nous toucherait spécifiquement comme individu.

#### **Consultation du CCR**

Puisque la Loi sur la SHQ oblige le CA de l'office à mettre en place un comité consultatif de résident-e-s et oblige les représentant-e-s des locataires à y participer, il est naturel que ceux-ci en tirent un maximum d'informations. Ainsi, ces représentant-e-s peuvent mettre à contribution les autres locataires pour avoir une bonne idée de ce qui se vit dans les différents immeubles de l'office. On peut se servir du



CCR ou de l'association de locataires pour préparer les réunions du conseil d'administration.

#### **Conseils utiles**

- Réunir le CCR avant la réunion du CA et passer en revue les différents points à l'ordre du jour de la convocation du CA.
- Établir une liste de questions ou de propositions à faire (les représentant-e-s ne doivent cependant pas engager leur vote d'avance.)
- À la réunion suivante de votre CCR, faire rapport de ce qui s'est passé, tout en gardant confidentiel les informations nominatives et le secret des délibérations.

En plus de leurs qualités et de leurs expériences personnelles comme représentant-e-s des locataires, ceux et celles-ci ont une compétence qu'aucun autre administrateur ne possède, qu'il soit avocat, notaire ou maire. Les représentant-e-s savent de quoi ils parlent car ils en ont une connaissance directe pour le vivre au quotidien. Sans rien enlever aux qualités des autres administrateurs, les représentant-e-s doivent utiliser leur connaissance de la situation réelle vécue par les locataires pour la communiquer aux autres membres du CA. Ainsi, avec des informations de qualité, le CA pourra prendre des décisions de qualité.

# Les règlements d'immeuble : outil d'éducation ou de répression ?

Plus l'espace individuel est restreint et plus il est nécessaire de bien s'entendre avec ses voisins. Pour ce faire, il est utile d'établir un certain nombre de règles de vie commune afin de pouvoir vivre en harmonie et de préserver la qualité des logements.

Le règlement d'immeuble sert avant tout à informer le ou la locataire et à définir clairement son rôle ainsi que celui de l'OMH en ce qui a trait à la jouissance, l'entretien et l'usage des lieux communs ou non. C'est un peu comme une convention collective entre le propriétaire et ses locataires. L'OMH doit en remettre un exemplaire au locataire avant la conclusion du bail pour que ce règlement en fasse partie. C'est un document dont il est important de prendre connaissance car il détermine les règles que les locataires devront respecter dans l'immeuble et dans les logements s'ils ne veulent pas s'exposer à des poursuites devant la Régie du logement qui pourraient aboutir à la résiliation du bail.

Mais qui sont les mieux placés pour établir ces règles que les locataires retrouveront à la fin de leur bail ? Les membres d'un conseil d'administration qui n'habitent pas dans les HLM ou l'ensemble des locataires en collaboration avec ledit conseil d'administration ? Comme le dit si bien le guide des locataires produit par l'office de Drummondville, « se faire imposer une solution est plus difficile à accepter que d'aboutir soi-même à un compromis ».

## Ce que peut contenir un règlement d'immeuble

Selon l'article 1894 du C. c. Q., « un règlement peut établir les règles à observer dans l'immeuble. Il porte sur la jouissance, l'usage et l'entretien du logement et des lieux d'usage commun.

Voici certaines informations pouvant être contenues dans un règlement d'immeuble :

- mesures de sécurité en cas d'incendie ;

- directives prescrites pour la prévention contre le crime ;
- règles à respecter pour la jouissance et l'usage des lieux (ex. les corridors et les escaliers, accès ou non à la salle communautaire, aux salles de lavage, aux espaces verts, aux stationnements, etc.) ;
- information sur l'entretien des logements et des lieux d'usage commun (ex. ordures, déneigement, le nom de la personne à contacter en cas de besoin, etc.) ;
- processus de dépôt d'une plainte par le locataire ;
- normes d'occupation applicables et déterminées à partir du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique.

## Clauses additionnelles

L'OMH et le locataire peuvent s'entendre sur différentes clauses mais ils ne peuvent déroger, par une clause au bail, aux dispositions d'ordre public de la loi et à celles des règlements de la SHQ.

Voici quelques exemples de clauses qui sont illégales :

- Une clause qui limiterait la responsabilité du propriétaire ou qui le libérerait d'une obligation ;
- Une clause qui rendrait le locataire responsable d'un dommage causé sans sa faute ;
- Une clause qui changerait les droits du locataire à la suite d'une augmentation du nombre des occupants du logement, sauf si les dimensions du logement le justifiaient ;
- Une clause qui prévoirait l'augmentation du loyer en cours de bail ;

## Atelier 7 Les règlements d'immeuble : outil d'éducation ou de répression ?

- Une clause qui réduirait le délai d'avis de modification de loyer minimal de trois mois.

### Clauses abusives

Il est étonnant de constater la longue liste d'interdictions que certains offices inscrivent au bail alors que d'autres n'ajoutent presque rien. Il faut se demander si ces clauses sont nécessaires, véritablement utiles, ou bien abusives. Trop d'interdictions inutiles peuvent constituer des abus de pouvoir qui ont pour effets de dévaloriser les gens, de nier leur fierté d'habiter en HLM et de faire en sorte qu'ils se sentent moins responsables de leur environnement.

C'est pour cela qu'avant que l'OMH adopte un règlement pour interdire quelque chose, ça vaut la peine de lui demander :

- Si la clause est applicable et si la Régie du logement condamnerait une personne pour avoir enfreint cette règle ?
- Si la clause pénaliserait l'ensemble des locataires à cause d'une mauvaise expérience ? (Doit-on pénaliser l'ensemble pour une minorité de mauvais locataires ?)
- Est-ce que ce règlement va occasionner plus de problèmes aux locataires que de bienfaits collectifs ?
- Y a-t-il des règlements spéciaux parce que l'OMH pense que les locataires sont irresponsables ?



### Quelques exemples de clauses abusives :

- l'interdiction d'avoir des sapins naturels à Noël ;
- l'interdiction de jouer sur le terrain de l'OMH ou de

mettre une petite piscine (barboteuse) pour enfants lors d'une canicule ;

- l'interdiction de peindre en couleur son logement ;
- la limitation des heures pour recevoir de la visite.

### Facturation de frais

Attention, un OMH ne peut pas facturer n'importe quoi, à n'importe quel prix et dans n'importe quelle circonstance. Des règles existent pour la facturation des coûts dus au remplacement ou à la réparation de certains éléments du logement. D'un point de vue légal, aucun frais ne peut être facturé au locataire autres que ceux prévus au Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique qui sont :

- Électricité ;
- Climatiser ;
- Stationnement ;
- Laveuse / Sécheuse<sup>1</sup>.

### À la demande du locataire

Cependant, il est permis de facturer le locataire lorsqu'il s'agit de frais liés à des réparations effectuées à la demande du locataire ou à la suite d'un bris occasionné par celui-ci. En revanche, les coûts des réparations découlant d'une usure normale des lieux devront être entièrement assumés par l'office.

Voici deux exemples de frais qui peuvent être facturés au locataire :

- Un remplacement de serrures effectué à la demande du locataire. Autrement, l'office doit en assumer la totalité des coûts ;
- Un appel de service nécessitant le déplacement du personnel de l'office et découlant d'un oubli de la part du locataire (ex. : clés oubliées).

De plus, la SHQ recommande aux OMH les pratiques suivantes dans son Manuel de gestion :

- Établir une procédure de facturation et la remettre

## Atelier 7 Les règlements d'immeuble : outil d'éducation ou de répression ?

au locataire conformément aux exigences de modification du règlement de l'immeuble et intégrer à cette procédure la possibilité de signer une entente de paiement entre l'office et le locataire ;

- Ne jamais facturer des coûts supérieurs aux frais réellement encourus (salaire et les frais de déplacements encourus par le personnel de l'office) ;
- S'assurer de consulter le CCR avant d'adopter une pratique.

### Qui adopte les règlements ?

### Qui les accepte ?

À titre de propriétaire, le CA d'un office peut adopter un règlement d'immeuble et d'autres clauses additionnelles qui deviendront ensuite une partie intégrante du bail des locataires. Il doit cependant respecter la procédure légale suivante :

L'office doit faire parvenir à tous ses locataires au moins 3 mois avant l'échéance du bail les modifications qu'il souhaite apporter aux conditions du bail (article 1942 du C.c.Q.) ;

Un locataire a ensuite un mois pour aviser l'office, par écrit, qu'il refuse les nouvelles clauses, sinon il est considéré avoir accepté les conditions du bail (article 1945 du C.c.Q.). Si le locataire décide d'aller à la Régie du logement, il lui faudra expliquer en quoi le nouveau règlement diminue sa qualité de vie et nuit à la pleine jouissance de son logement. La Régie du logement a des bureaux un peu partout au Québec. Il y a des frais pour déposer une demande sauf pour les locataires bénéficiaires de l'aide sociale ;

Lorsque le locataire refuse les nouvelles clauses, l'office a un mois pour s'adresser à la Régie du logement pour faire fixer les conditions du bail (article 1947 du C.c.Q.).

### Consultation collective des locataires

La SHQ suggère que les CCR soient impliqués lors de l'élaboration d'un nouveau règlement d'immeuble ou de clauses additionnelles au bail ou lors de leur révision. Il faut toujours se rappeler que les principaux concernés sont les locataires qui vivent dans les HLM. Le CCR est l'instance la mieux placée pour faire des recommandations au CA des OMH concernant le règlement d'immeuble. L'office devrait donc le consulter avant de procéder à la mise en place d'une nouvelle directive qui pourrait affecter certains, certaines ou la totalité des locataires.

Rappelons-nous qu'un changement au règlement d'immeuble qui a reçu l'appui du CCR est beaucoup plus difficile à contester car cela signifie que les locataires ont été consultés et qu'ils sont globalement en faveur de ce changement.

**Votre CCR s'est-il déjà prononcé sur les règlements d'immeuble ? En a-t-il déjà discuté avec l'office ?**

**Faites-en la demande à l'office.**

**Demandez aux locataires élu-e-s au CA de l'office d'en faire la proposition.**

# Peut-on faciliter les transferts de logement ?

## Votre office a-t-il une bonne politique de transfert de logement?

Avec l'entrée en vigueur du nouveau règlement d'attribution en septembre 2011, chacun des 538 offices du Québec devait adopter sa propre politique de transfert. C'est l'occasion idéale pour les locataires de s'assurer que les règles de transfert répondent le mieux possible aux besoins des résidents qui pourraient souhaiter un changement de logement pour différentes raisons

### Le territoire

Le règlement provincial demande aux offices qui ont plusieurs immeubles de partager leur territoire en « secteurs », ce qui permet aux requérants et aux locataires qui doivent (ou veulent) changer de logement de dire là où ils acceptent d'aller. Évidemment, plus il y a de secteurs, plus les locataires ont la possibilité de trouver un logement dans un quartier qui leur plaît et qui correspond à leurs besoins. Certains offices, comme par exemple l'OMH de Sherbrooke, sont allés au maximum en décidant que chaque immeuble est un secteur ! À Montréal, l'Office maintient les 28 secteurs (correspondant aux 28 arrondissements et villes défusionnées), mais chacun de ces secteurs est encore plus grand que la majorité des villes du Québec ! On peut comprendre que les locataires de Montréal souhaitent que leur office aille un peu plus loin.

### Transfert « au désir »

Pour les offices qui sont prêts à faire un effort supplémentaire pour répondre aux besoins des locataires, le règlement provincial autorise maintenant la possibilité d'offrir un « transfert au désir », c'est-à-dire que le locataire n'a pas à expliquer ou justifier pourquoi il souhaite déménager. Par exemple, ce pourrait être parce qu'il est tanné d'habiter un logement dont le balcon donne sur le bac à déchets, ou parce qu'il veut habiter près de membres de sa famille dans un autre quartier de la ville. Ces raisons ne sont pas suffisantes pour demander un transfert pour « motif de santé-sécurité », donc la plupart des offices les refusaient jusqu'à maintenant. Des offices, comme celui de St-Jean-sur-

Richelieu, offrent cette possibilité !

À défaut d'offrir un transfert « au désir » à l'ensemble de leurs locataires, certains offices ont accepté de dresser une liste des moins bons logements, par exemple les studios, les sous-sol, etc., pour lesquels les changements seront autorisés après quelques années. C'est notamment le cas à Drummondville.

### Transfert de « gré à gré »

Certains offices, dont ceux de Gatineau et de Longueuil, permettent maintenant aux locataires de trouver un partenaire avec qui échanger de logement. Par exemple, une personne qui habite au rez-de-chaussée, du côté de l'ombre, pourrait peut-être trouver un locataire qui habite du côté du soleil mais à l'étage et qui serait intéressé à changer de logement.

Les locataires doivent donner leur avis. Alors que des offices comme Québec et Montréal ont eu la bonne idée de former des comités de travail conjoints avec leur CCR pour réévaluer leur politique de transfert de logement, plusieurs offices ont oublié de consulter leurs locataires avant d'adopter leurs nouveaux règlements sur les transferts. Il revient aux locataires d'être proactifs sur la question. Il ne faut pas hésiter à formuler des propositions d'amélioration et à demander, au besoin, une révision du nouveau règlement local.

### Attribution et transfert de logement en HLM - La clause humanitaire s'applique

En 2011, la FLHLMQ s'était chaudement battue pour faire inclure dans le Règlement sur l'attribution d'un

logement à loyer modique des dispositions afin d'offrir aux locataires le droit d'exprimer leurs préférences et le droit de refuser un logement dans certaines conditions. Un jugement de la Régie du logement vient, pour la première fois, de confirmer ces nouveaux droits pour les locataires de HLM.

### **Rappel des deux nouvelles dispositions contenues dans le Règlement sur l'attribution des HLM.**

#### **Art. 11.**

La demande de location d'un logement à loyer modique est faite par écrit sur le formulaire fourni par le locateur et doit contenir les renseignements suivants :

[...]

9° ses choix, quant à l'emplacement, dans la ville ou la municipalité concernée, du logement. Le locateur doit établir, par règlement, la liste des secteurs pour lesquels le demandeur peut faire un choix.

#### **Art. 52**

Malgré l'article 51, le demandeur qui refuse la location d'un logement qui lui est offert par le locateur conserve son rang et son classement sur la liste d'admissibilité de même que son droit à la location d'un tel logement dans les cas suivants:

[...]

3° en raison de circonstances particulières, sur présentation de pièces justificatives, accepter le logement aurait pour conséquence de détériorer de façon marquée sa situation économique ou son état psychologique;

4° le logement ne correspond pas aux choix qu'il a énoncé en conformité avec le paragraphe 9° du premier alinéa de l'article 11.

### **La décision rendue par la Régie du logement**

Le 27 septembre 2012, dans la cause Lajoie c. Office

municipal d'habitation de Québec, la régisseuse Micheline Leclerc a rendu la décision suivante:

«L'article 1990 du Code civil du Québec permet au locateur, en tout temps, de reloger dans un logement approprié un locataire qui occupe un logement d'une catégorie autre que celle à laquelle il a droit. Il doit donner un avis de trois mois au locataire, lequel peut demander la révision de cette décision dans le mois de la réception de l'avis.

Le volet humanitaire ajouté à l'article 51 du Règlement ainsi que le respect du choix de territoire du locataire prévu à l'article 11, paragraphe 9, n'existaient pas à l'époque à laquelle le locateur a avisé la locataire de son transfert dans un logement du [...]. Toutefois, dans les faits, l'Office municipal d'habitation de Québec procédait ainsi. Or, le logement du [...] n'apparaît pas dans le territoire de Beauport Ouest sélectionné par la locataire.

De l'avis du Tribunal, le locateur n'a pas respecté l'article 1990 du Code civil du Québec puisqu'aucun avis de trois mois n'a été donné à la locataire quant au logement situé sur la rue Édith alors que les représentants du locateur étaient parfaitement informés des limites et des problèmes de santé de la locataire et des recommandations de son médecin.

#### **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

**ACCUEILLE** la demande de la locataire;

**RÉVISE** la décision de l'Office municipal d'habitation de Québec de transférer la locataire dans un logement situé dans l'immeuble sis au [...] à Québec; Sans frais».

Pour notre fédération, il s'agit d'une victoire importante car pour la première fois la Régie du logement indique que les offices doivent tenir compte des choix de secteurs exprimés par les locataires de HLM et de leurs conditions particulières de santé ou autres limitations.

## Modèle de règlement sur les critères d'admissibilité à un relogement

Ce modèle de règlement sur les critères d'admissibilité à un relogement est à proposer au conseil d'administration de votre office dans le cadre des adaptations locales du nouveau règlement d'attribution.

### 1. Objectifs

Ce règlement a pour but de permettre aux ménages résidents de l'office d'obtenir un transfert de logement selon des conditions justes et équitables pour tous les locataires.

Il permet de se conformer à l'article 23.1 du règlement d'attribution de la SHQ qui exige d'établir les critères d'admissibilité à un relogement prioritaire ainsi que la procédure de gestion de ces demandes.

### 2. Échange de logement entre locataires

Deux locataires consentants, qui déposent une demande conjointe d'échange de logement, pourraient se voir accorder leur transfert. Les catégories et sous-catégories doivent être les mêmes.

2.2 L'office se réserve le droit de refuser une demande qui ne respecterait pas les critères énumérés à l'article 4 du présent règlement.

### 3. Classement des demandes de relogement

3.1 Lorsqu'un logement devient vacant, l'office gère les relogements prioritaires dans l'ordre suivant :

- 1) motif grave de santé/sécurité (document à l'appui) ;
- 2) transfert obligatoire ;
- 3) à la demande du locataire (pour tout autre motif) ;

3.2 Les demandes présentées par les locataires seront classées selon leur ancienneté.

3.3 Le nombre de transferts autorisés chaque année sera déterminé en fonction du budget annuel que l'office consentira à ce service.

### 4. Procédures

4.1 Le locataire ne doit pas avoir de dette envers l'office et aucun recours devant la Régie du logement initié par l'office.

4.2 Le logement actuel du locataire doit être en bon état.

4.3 Le locataire adresse une demande écrite à l'office en indiquant son choix de logement ou de secteur.

4.4 Des frais de 25 \$ sont exigés pour l'ouverture du dossier.

4.5 Le locataire doit habiter depuis au moins deux ans dans son logement (sauf en cas de motif grave de santé/sécurité).

4.6 Aucune indemnité n'est versée lors d'un relogement, pour raison de santé/sécurité ou pour un autre motif, demandé par le locataire.

4.7 L'office ne fournit pas la peinture lors d'un transfert à la demande du locataire.

4.8 Un locataire qui refuse un logement qui était compris dans son choix de demande est retiré de la liste d'attente pour une période d'une année.

### 5. Application et entrée en vigueur

5.1 Le responsable de l'application de ce règlement est le directeur ou la directrice de l'office.

5.2 Le présent règlement a été adopté par le conseil d'administration le \_\_\_\_\_ et entre en vigueur le \_\_\_\_\_.

# Retard de paiement de loyer : Y a-t-il des alternatives aux évictions ?

Les locataires de HLM ne roulent pas sur l'or, autrement ils et elles n'auraient pas besoin de logements sociaux. Certains et certaines se démènent aussi – plus que dans la population générale – avec toutes sortes de difficultés comme des problèmes de santé physique ou mentale, les lourdes responsabilités associées à une famille monoparentale, de l'isolement social, de la discrimination due aux préjugés, etc. Bien que ça ne soit pas le cas pour la majorité, on ne peut pas s'étonner que, à un moment ou un autre, on puisse rencontrer des difficultés à payer le loyer à temps, même en HLM.

Chaque année, au Québec, un certain nombre de locataires perdent leur logement HLM suite à des difficultés de paiement du loyer. L'OMH obtient de la Régie du logement une résiliation du bail du ou de la locataire pris-e en défaut, qui est alors obligé-e de quitter. Dans certains offices, cette dure sanction est encore aggravée par une interdiction de déposer toute nouvelle demande de logement HLM avant cinq ans. Pour la personne visée, c'est évidemment une situation dramatique. Mais pouvons-nous éviter de telles situations ? Est-ce seulement une responsabilité individuelle ou le CCR peut-il jouer un rôle positif face à cette problématique ?

## **Posons-nous d'abord la question : quelle est la mission fondamentale de l'office municipal ?**

L'office municipal est un gestionnaire de logement social. Il administre des fonds et un bien publics dans l'objectif de loger les citoyens et les citoyennes les plus financièrement démunis-e-s. Les employé-e-s de l'office sont justement payé-e-s – et généralement bien payé-e-s – pour servir cette population, notamment en aidant les locataires de HLM à conserver leur logement.

Ayant cela en tête, il existe deux approches possibles de la part de l'office pour traiter les retards de paiement du loyer :

- D'une part, la ligne dure, qui consiste à utiliser bêtement et simplement les recours reconnus par la loi à un propriétaire pour sévir contre un locataire en défaut de paiement<sup>1</sup>. C'est une attitude qu'on attend chez un propriétaire privé qui cherche d'abord à rentabiliser son bien immobilier, mais c'est certainement indigne d'un gestionnaire de logement social.
- D'autre part, on peut plutôt adopter une approche sociale du problème. Ça commence avec le fait de reconnaître que les problèmes qui ont causé le retard du paiement du loyer sont sans doute justement les mêmes expliquant qu'une personne avait, au départ, besoin d'un logement social. L'objectif de l'office sera alors non pas de se débarrasser du ou de la locataire, mais au contraire de mettre activement les efforts pour le ou la conserver en l'aidant à surmonter ses difficultés.

## **Que peut faire un office pour soutenir un locataire en difficulté ?**

- On peut d'abord assurer un suivi auprès de la personne et éviter de la laisser à elle-même : appeler une fois, deux fois, trois fois dans les semaines qui suivent le 1er du mois pour conscientiser la personne au besoin de reprendre le contrôle de la situation ;

1 Un locateur peut obtenir de la Régie du logement l'éviction du locataire pour un retard de trois semaines ou plus, même pour quelques dollars à payer.

2 Ces illustrations d'une approche sociale sont inspirées des politiques de divers offices et d'un document produit par la SHQ à l'attention des offices : « Annexe : Pratiques administratives suggérées » dans le *Manuel de gestion du logement social*.

- On peut prendre des ententes de paiement pour échelonner le remboursement de la dette sur quelques mois, et reprendre une entente si la première n'a pu être respectée. C'est d'ailleurs dans l'esprit du Code de déontologie des administrateurs d'office qui précise que « l'administrateur ou le dirigeant doit privilégier le règlement à l'amiable des conflits » ;
- On peut orienter le ou la locataire vers des ressources communautaires du milieu qui l'aideront à surmonter ses difficultés. Par exemple, les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) font du conseil budgétaire et les groupes de défense des droits des personnes assistées sociales ou des chômeurs et chômeuses ou les organismes en santé mentale peuvent apporter une aide précieuse. Dans certains cas, le CLSC pourra être appelé en soutien. Il existe beaucoup d'organismes appropriés à toutes sortes de circonstances. L'office devrait pouvoir les faire connaître aux locataires pour lesquelles ils seraient utiles.

S'il n'est pas possible pour l'office de prendre une entente de paiement avec le ou la locataire et qu'il faille aller devant la Régie du logement, l'office peut – dans un premier temps – intenter un recours pour le recouvrement du loyer plutôt que pour la résiliation du bail. Le ou la locataire aura ainsi une chance supplémentaire de prendre conscience de la gravité de la situation et de l'urgence de trouver une solution.

Dans le cas de retards de paiement fréquents, l'office peut avertir le ou la locataire qu'il devra, au prochain retard, obtenir de la Régie du logement une ordonnance de paiement au premier du mois. Celle-ci permettrait ensuite à l'office d'obtenir facilement une résiliation du bail en cas de non-respect de l'ordonnance.

Certains tenants de la ligne dure diront que la rigueur est de mise pour ne pas déresponsabiliser les locataires et éviter que le paiement du loyer apparaisse comme facultatif. Cet argument n'est toutefois pas fondé. On peut constater que, peu importe l'approche adoptée par l'office – plus rigide ou plus sociale – les situations de mauvaises créances touchent toujours moins de 1 % de locataires.

## Quel est le rôle du CCR ?

- Le CCR peut s'intéresser à toutes les politiques et pratiques de l'office, en particulier quand elles touchent directement les locataires.
- Il peut faire une évaluation de l'approche de l'office dans les cas de difficultés de paiement du loyer. L'office a-t-il une approche sociale ? Son approche est-elle arbitraire : humaine pour certains, rigide pour d'autres ? En effet, il faut s'assurer que l'office soit équitable envers tous et toutes les locataires et que, par exemple, il ne se serve pas d'un retard de paiement comme prétexte pour se débarrasser d'un locataire jugé dérangeant pour d'autres raisons. Si on a quelque chose de sérieux à reprocher au comportement d'un locataire, il faut en apporter des preuves et le principal intéressé doit pouvoir se défendre. On veut aussi s'assurer que le retard de paiement du loyer ne soit pas confondu avec d'autres dettes – par exemple des frais réclamés par l'office pour certains travaux. En effet, les sommes réclamées par l'office pour d'autres motifs que le loyer peuvent être contestées par le ou la locataire et l'office devra alors présenter une demande en dommages et intérêts devant la Régie et prouver le bien-fondé de sa demande, mais ne pourra demander l'éviction du ou de la locataire.
- Le CCR peut ensuite discuter de la politique de l'office avec les personnes responsables en vue de proposer des améliorations. On peut, pour cela, s'inspirer des politiques d'autres offices ou des suggestions formulées par la SHQ.

On le constate, on ne peut aborder la question des retards de paiement de loyer sans prendre en considération la mission sociale d'un office d'habitation. Plutôt que d'abdiquer ses responsabilités en cherchant à se débarrasser d'un locataire fautif, le rôle de l'office est au contraire de mobiliser ses ressources pour éviter l'éviction. Le CCR a quant à lui la responsabilité collective de s'assurer que l'office est à la hauteur de sa mission sociale et que chaque locataire a le droit d'être soutenu adéquatement en cas de difficulté.

# Les propositions soumises au congrès

**1** Que la FLHLMQ informe les locataires afin qu'ils et elles puissent s'impliquer dans le processus de regroupement des offices pour faire valoir leurs intérêts dans les décisions qui seront prises.

**Pour :** \_\_\_\_\_

**Contre :** \_\_\_\_\_

**Absten. :** \_\_\_\_\_

**2** Que la FLHLMQ supervise la mise en place d'un comité consultatif de résident-e-s et l'élection des locataires au CA dans tous les nouveaux offices au Québec en collaboration avec les ressources locales.

**Pour :** \_\_\_\_\_

**Contre :** \_\_\_\_\_

**Absten. :** \_\_\_\_\_

**3** Que la FLHLMQ offre une formation itinérante d'une journée pour permettre aux locataires de prendre connaissances des meilleures pratiques pour être efficaces au sein de leur association, du CCR et au CA de l'office.

**Pour :** \_\_\_\_\_

**Contre :** \_\_\_\_\_

**Absten. :** \_\_\_\_\_

**4** Que la FLHLMQ s'assure que les CCR soient consultés sur les orientations, les budgets et les activités de nature communautaire puisque les locataires sont directement concernés.

**Pour :** \_\_\_\_\_

**Contre :** \_\_\_\_\_

**Absten. :** \_\_\_\_\_

**5** Que la FLHLMQ obtienne que les associations de locataires de HLM deviennent admissibles aux 5 millions \$ de l'entente sur le soutien communautaire conclue entre la SHQ et le MSSS pour pouvoir engager du personnel au même titre que les autres organismes communautaires et les offices.

**Pour :** \_\_\_\_\_

**Contre :** \_\_\_\_\_

**Absten. :** \_\_\_\_\_

**6** Que la FLHLMQ milite en faveur de l'établissement par la SHQ d'une politique nationale de lutte contre les punaises de lit pour permettre aux offices d'avoir plus de moyens pour contrer ce grave problème de santé public.

**Pour :** \_\_\_\_\_

**Contre :** \_\_\_\_\_

**Absten. :** \_\_\_\_\_

# Modifications aux Règlements de la FLHLMQ

## Règlement actuel

### Article 14: ÉLECTION DES ADMINISTRATEURS ET ADMINISTRATRICES

L'élection des membres du conseil d'administration se fait à l'occasion du congrès de la corporation. Les membres se réunissent en douze ateliers régionaux afin d'élire chacun un-e administrateur-trice, à l'exception de Montréal qui en élira deux.

Dans un deuxième temps, le congrès procède à l'élection d'une- président-e, parmi les administrateur-trice-s élu-e-s par les régions. Cette élection se déroule de la façon suivante:

1. nomination par le congrès d'un-e président-e d'élection et d'un-e secrétaire d'élection. Ces personnes peuvent être ou non des dirigeant-e-s ou des membres de la corporation. Si les personnes choisies sont membres de la corporation, elles n'ont plus de droit de vote à cette assemblée;
2. mise en candidature sur proposition;
3. clôture des mises en candidature;
4. vote au scrutin secret ou élection par acclamation;
5. il faudra obtenir une majorité simple ce qui signifie qu'il pourrait y avoir plus qu'un tour de scrutin et que les candidat-e-s ayant reçu le moins de vote devront à tour de rôle se retirer.

Les autres postes au CA seront répartis entre les membres élu-es à l'occasion de la première réunion du CA.

Les candidat-e-s ont le droit de recevoir une liste des délégué-e-s de leur région au moins trente (30) jours avant la tenue du congrès.

## Proposition de modification adoptée par le CA des 2 et 3 décembre 2015

### Article 14: ÉLECTION DES ADMINISTRATEURS ET ADMINISTRATRICES

L'élection des membres du conseil d'administration se fait à l'occasion du congrès de la corporation. Les membres se réunissent en ateliers régionaux afin d'élire chacun un-e administrateur-trice, à l'exception de Montréal qui en élira deux.

Par la suite, les membres élu-e-s au conseil d'administration se réunissent afin de procéder à l'élection des officiers de la corporation aux postes de président-e, vice-président-e, secrétaire et trésorier ou trésorière.

Ces deux élections se déroulent de la façon suivante:

1. nomination par les membres du CA d'un-e président-e et d'un-e secrétaire d'élection. Ces personnes peuvent être ou non des dirigeant-e-s ou des membres de la corporation. Ces personnes n'ont pas de droit de vote à cette assemblée;
2. mise en candidature sur proposition;
3. clôture des mises en candidature;
4. vote au scrutin secret ou élection par acclamation;
5. il faudra obtenir une majorité simple ce qui signifie qu'il pourrait y avoir plus qu'un tour de scrutin et que les candidat-e-s ayant reçu le moins de vote devront à tour de rôle se retirer.

Les résultats de l'élection au conseil d'administration et à titre d'officier ou d'officière de la FLHLMQ sont proclamés durant le congrès.

# Lexique

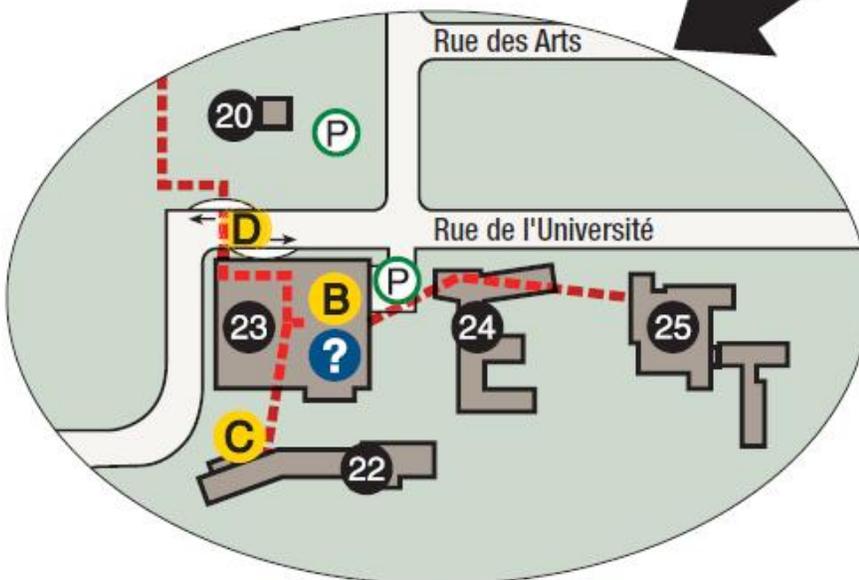
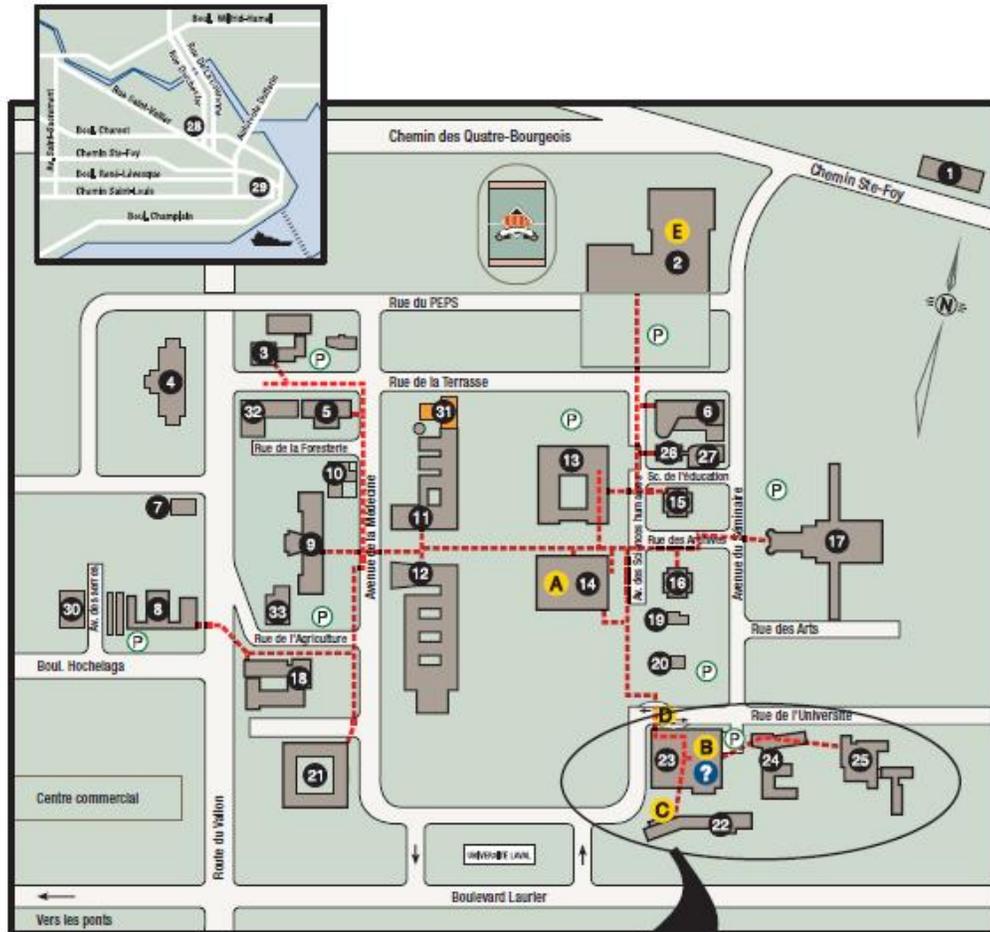
Le merveilleux monde des HLM est plein d'acronymes et d'expressions qui ne sont pas connus par la plupart des gens. Voici donc un petit aide-mémoire qui vous aidera, pendant ce congrès et régulièrement au cours de vos relations avec votre office, à vous y retrouver plus facilement!

<b>ACL :</b>	AccèsLogis. Programme de construction de nouveaux logements par les OH et d'autres organismes depuis la fin des années 1990	<b>HLM :</b>	Habitation à loyer modique
<b>ADOHQ :</b>	Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec	<b>ID<sup>2</sup>EM :</b>	Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation
<b>CA :</b>	Conseil d'administration	<b>LAQ :</b>	Logement abordable Québec. Programme qui a financé la construction de nouveaux logements sociaux de 2000 à 2010
<b>CNL :</b>	Confédération nationale du logement en France	<b>MRC :</b>	Municipalité régionale de comté
<b>CCR :</b>	Comité consultatif des résident-e-s	<b>OH/ORH :</b>	Office d'habitation / Office régional d'habitation
<b>CS :</b>	Centre de service. Rôle assumé par le principal office d'une région pour soutenir les autres offices dans la mise au point de leur plan de travaux majeurs.	<b>PQI :</b>	Programme québécois d'infrastructure. Ce programme finance les travaux majeurs en HLM pour 4,2 milliards \$ sur 15 ans.
<b>CSSS :</b>	Centre de santé et de services sociaux (ancien CLSC)	<b>ROHQ :</b>	Regroupement des offices d'habitation du Québec
<b>FQHC :</b>	Fonds québécois d'habitation communautaire	<b>SCHL :</b>	Société canadienne d'hypothèque et de logement
<b>FLHLMQ :</b>	Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec	<b>SHQ :</b>	Société d'habitation du Québec
<b>FRAPRU :</b>	Front d'action populaire en réaménagement urbain	<b>TCHLMP :</b>	Table de concertation sur les HLM publics. C'est l'endroit où se rencontrent la FLHLMQ, le ROHQ, l'ADOHQ et la SHQ pour discuter des normes et de la gestion générale des HLM.





# Plan du campus



Toutes les salles de réunion et la cafétéria sont dans le pavillon Desjardins (no. 23 sur le plan).

- Les chambres sont dans les pavillons
- #21 pavillon Agathe-Lacerte
  - #22 pavillon Ernest-Lemieux
  - #24 pavillon H.-Biermans-L.-Moraud
  - #25 pavillon Alphonse-Marie-Parent