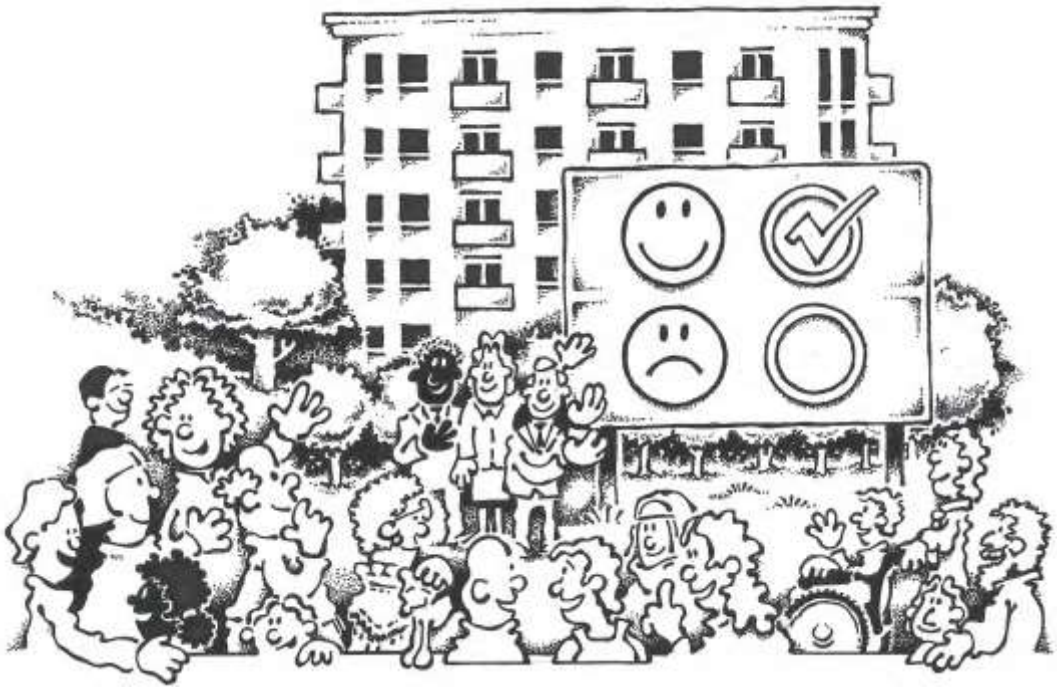
Pour de meilleurs services !

17e congrès de la FLHLMQ



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

9 et 10 juin 2017

Université Laval, Québec

MOT DU **MINISTRE**

DES AFFAIRES MUNICIPALES ET
DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE,
M. MARTIN COITEUX

Le thème du congrès 2017 de la FLHLMQ, « Pour de meilleurs services », est particulièrement d'actualité. L'année en cours sera en effet marquée par des changements importants dans le réseau des offices d'habitation. Les regroupements volontaires, dont certains ont déjà été annoncés, auront des effets bénéfiques sur les services offerts aux locataires.

La consultation menée l'an dernier dans toute la province par mon adjoint parlementaire, le député de Côte-du-Sud, M. Norbert Morin, en collaboration avec la Société d'habitation du Québec, a été très enrichissante. D'ailleurs, si la tournée fut un succès, c'est entre autres grâce à vous et à votre participation active dans plusieurs régions du Québec. Nous avons notamment constaté l'importance de mettre en place des outils pour mieux accompagner les personnes à la recherche d'un logement à loyer modique; l'instauration d'un guichet unique fait partie des moyens suggérés pour faciliter leur démarche.

Je profite de l'occasion pour rappeler que chaque année, nous allouons des investissements importants pour rénover, améliorer et entretenir notre parc de HLM. Pour l'année financière 2016-2017, c'est plus de 343 millions de dollars qui ont été dépensés pour continuer d'offrir aux locataires un milieu de vie agréable et de qualité.

Mais au-delà de ces investissements, je tiens à souligner l'engagement de tous les bénévoles qui s'impliquent dans la gestion et l'animation de leur HLM. Votre travail est indispensable, exigeant, et parfois difficile. Votre collaboration est essentielle pour mener à bien les projets que nous avons entrepris.

Martin Coiteux
Ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
Ministre de la Sécurité publique
Ministre responsable de la région de Montréal

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Table des matières

Mot du ministre Martin Coiteux _____ **2**

Mot de bienvenue _____ **4**

Ordre du jour _____ **5**

Le Conseil d'administration 2015-2017 _____ **6**

Le personnel de la fédération _____ **7**

Infos pratiques pour le congrès _____ **8**

Bilan et perspectives 2016-2017 _____ **9**

Nos principales réalisations pour l'année 2016-2017 (rapport d'activité) _____ **14**

Rapport financier 2016-2017 _____ **16**

Atelier 1 — Tout comprendre sur le regroupement des offices et la mise en place de votre CCR _ **19**

Atelier 2 — Des activités pour augmenter la sécurité et réduire la chicane dans nos immeubles _ **20**

Atelier 3 — Comment faire participer les locataires et avoir de l'aide et de la relève dans nos actions ? _____ **22**

Atelier 4 — Avoir une influence positive sur le CA de l'office comme représentant-e des locataires _____ **24**

Atelier 5 — Comment bien gérer ses finances et aller chercher des subventions ? _____ **26**

Les propositions soumises au congrès _____ **28**

Lexique _____ **30**

Notes _____ **31**

Plan du campus _____ **32**

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

Mot de bienvenue

Au nom de tous les membres du conseil d'administration de la FLHLMQ, je tiens à souhaiter la bienvenue aux 200 délégué-e-s qui sont venu-e-s des quatre coins du Québec pour participer à notre 17e congrès. Nous remercions tous ceux et toutes celles qui ont mis de longues heures pour se déplacer jusqu'ici de l'Abitibi, de la Côte-Nord, de l'Outaouais et de toutes les autres régions.

J'en profite également pour souligner la présence à notre congrès d'invités spéciaux, notamment du ministre fédéral de la Famille, des Enfants et du Développement social, Monsieur Jean-Yves Duclos, du ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, Monsieur Martin Coiteux, de la présidente directrice-générale de la Société d'habitation du Québec, Madame Guylaine Marcoux, du directeur-général de l'office d'habitation de Saint-Hyacinthe, Monsieur Jean-Claude Ladouceur et d'un représentant de l'Union internationale des locataires, dont nous sommes membres, Monsieur Eddie Jacquemart, président de la Confédération nationale du logement de France.

Je dois cependant souligner avec regret une absence importante. Celle de notre ami Michel Larouche, qui était vice-président de la FLHLMQ et représentant de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Michel est décédé le 8 février dernier. Sa détermination va nous manquer.

L'année 2017 sera déterminante pour l'avenir de nos HLM pour au moins deux bonnes raisons :

- La stratégie nationale sur le logement du gouvernement fédéral doit absolument fournir les 50 millions $ annuels qui seront nécessaires pour payer le déficit d'exploitation des 20 000 logements à loyer modique dont les conventions se termineront d'ici 2020.
- Le regroupement des 538 offices municipaux en une centaine d'offices régionaux qui est en marche doit permettre de vraiment fournir de meilleurs services aux locataires.

Notre 17e congrès, placé sous le thème « Pour de meilleurs services ! », nous permettra de discuter, avec l'aide de nos précieux invité-e-s, de ces deux grands enjeux qui sont cruciaux pour le maintien et l'amélioration du parc de logement public au Québec et pour les 110 000 personnes à faible revenu qui y résident.

Nous aurons aussi l'occasion, lors des ateliers du vendredi après-midi et du samedi matin, d'échanger tous et toutes ensemble à partir de nos expériences respectives sur les services concrets que nous voulons voir améliorés et les meilleurs moyens d'y parvenir.

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 aura ensuite comme mission de renouveler les postes au conseil d'administration pour une durée de deux ans.

Je vous souhaite un bon congrès !

Julie Laprés

Présidente de la FLHLMQ

Ordre du jour

Vendredi 9 juin 2017

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'activité 2016-2017

11h30 Présentation et adoption des états financiers et nomination du vérificateur pour 2017-2018

12h00 Dîner (boîtes à lunch) dans le Grand salon

13h30 Allocutions ministérielles au Grand salon du Pavillon Desjardins

- **Jean-Yves Duclos**, ministre fédéral de la Famille, des Enfants et du Développement social
- **Martin Coiteux**, ministre provincial des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire

14h00 Plénière sur le thème : « Pour de meilleurs services ! ». Conférencier-ère-s invité-e-s :

- **Guylaine Marcoux**, pdg de la Société d'habitation du Québec
- **Jean-Claude Ladouceur**, dg de l'OMH de Saint-Hyacinthe
- **Julie Laprés**, présidente de la FLHLMQ
- **Robert Pilon**, coordonnateur de la FLHLMQ

15h00 Pause

15h30 Ateliers de discussion générale pour réagir aux propos entendus en plénière et déterminer comment les services peuvent être améliorés

17h00 Souper à la cafétéria

18h30 Caucus des régions pour élire son représentant ou sa représentante au CA de la FLHLMQ

19h30 Lancement du livre sur le savoir d'usage des locataires produit sous la direction du professeur Paul Morin et visionnement du film LES VAILLANTS sur les locataires d'un HLM

Possibilité également de prendre le bus pour le Vieux-Québec

Samedi 10 juin 2017

7h00 Déjeuner à la cafétéria

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

Thèmes des ateliers :

1. Tout comprendre sur le regroupement des offices et la mise en place de votre CCR
2. Des activités pour augmenter la sécurité et réduire la chicane dans nos immeubles
3. Comment faire participer les locataires et avoir de l'aide et de la relève dans nos actions ?
4. Exercer une influence positive sur le CA de l'office comme représentant-e des locataires
5. Comment bien gérer ses finances et aller chercher des subventions ?

10h00 Pause

10h30 Deuxième série d'ateliers sur les mêmes thèmes

12h00 Dîner à la cafétéria

13h30 Présentation des élu-e-s au CA de la FLHLMQ et des membres de l'exécutif

13h45 Allocution d'**Eddie Jacquemart,** représentant de l'Union internationale des locataires (UIT)

14h00 Plénière d'adoption des propositions

15h15 Mot de clôture par le nouveau ou la nouvelle président-e de la FLHLMQ et date du prochain congrès

15h30 Levée du 17e congrès

Le conseil d'administration

L'équipe 2015-2017

Le congrès de 2015 avait élu 12 locataires au conseil d'administration de la FLHLMQ pour un mandat de deux ans qui se terminera avec le congrès de 2017. Johanne Rousseau, du Bas-St-Laurent, a quitté les HLM et Réjean Gosselin, de la Montérégie, a remplacé Jean Crépeau qui est décédé le 12 mars 2016.

Capitale nationale
Madeleine Drapeau de Québec , Administratrice

Chaudière-Appalaches
Patsy Poulin de Thetford Mines, Secrétaire

Estrie
Constant Joly de Sherbrooke, Administrateur

Lanaudière
France Desmarchais de Saint-Norbert, Trésorière

Laurentides
Serge Laurin d'Oka, Administrateur

Mauricie
Gabrielle Couture de Trois-Rivières, Administratrice

Montréal
Julie Laprés, Présidente
Richard Fitzgerald, Administrateur

Outaouais
Rachelle Simard de Gatineau, Administratrice

Longueuil
Réjean Gosselin, Administrateur

Décès de notre ami Michel Larouche

C'est avec regret que nous avons appris le décès, le 8 février dernier, à l'âge de 62 ans, de notre vice-président Michel Larouche. Outre sa mère, Michel laisse dans le deuil ses deux enfants ainsi que ses trois petits-enfants.

Représentant de la région du Saguenay-Lac-St-Jean, depuis 2014, notre ami Michel était de toutes les actions de son association et de son comité consultatif des résidents (CCR). Il avait été le principal porte-parole de la FLHLMQ lors de la commission parlementaire sur le projet de loi no 83.

Au nom de tous les membres du conseil d'administration de la FLHLMQ qui ont eu la chance de travailler avec lui, nous souhaitons nos plus sincères condoléances aux membres de sa famille et à ses ami-e-s.

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

Les périodes de remboursement durant le congrès

(devant le Grand Salon)

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

Vendredi, de 17h30 à 18h30 : Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Estrie, Laurentides, Laval et Mauricie

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

Élections au Conseil d'administration vendredi 18h30

Tous les délégué-e-s 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.

Abitibi _____ local 3342

Bas St-Laurent _____ local 3105

Capitale-Nationale _____ local 2300

Centre-du-Québec _____ local 3344

Chaudière-Appalaches _____ local 3464

Côte-Nord _____ local 2320

Estrie _____ local 3342

Lanaudière _____ local 3344

Laurentides _____ local 2326

Laval _____ local 3344

Mauricie _____ local 3464

Montérégie _____ local 2320

Montréal _____ local 2326

Outaouais _____ local 2300

Saguenay-Lac-St-Jean _____ local 3105

Ciné-HLM vendredi soir ! À compter de 19h30 au Grand Salon

Lancement du **livre sur le savoir d'usage des locataires** produit sous la direction du professeur Paul Morin et **visionnement du film *LES VAILLANTS*** sur les locataires d'un HLM.

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.

Bilan et perspectives 2016-2017

À quoi servira l'argent disponible à Ottawa et Québec ?

Voici un résumé des enjeux les plus importants sur lesquels le congrès devrait se prononcer.

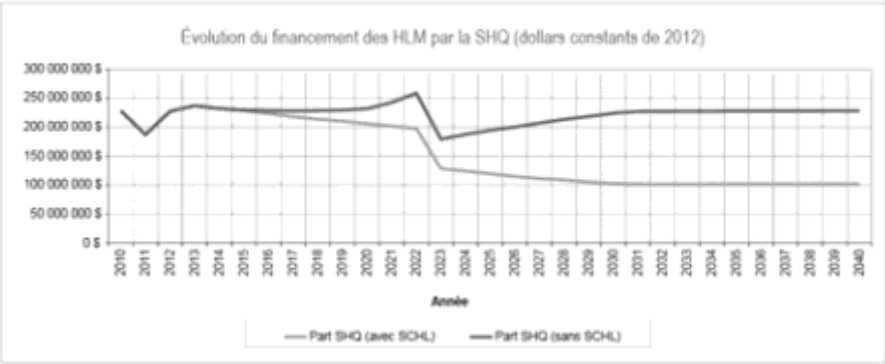
1. Le financement des HLM

Sur les 63 000 logements de type HLM au Québec, près de 4 000 ont vu leur convention de financement se terminer avec le fédéral au 31 décembre 2016. En 2020, c'est près de 20 000 pour lesquels Ottawa ne paiera plus 50 % du déficit d'exploitation. Comme l'indique les 2 tableaux produits par la SHQ, il manquera 50 millions $ par année dès 2021 pour payer le déficit et la rénovation des HLM suite au retrait d'Ottawa. Ce manque à gagner pour le gouvernement du Québec ira en grandissant pour atteindre 150 millions $ en 2032 à la fin de toutes les ententes entre Québec et Ottawa.

Si plusieurs organismes ont eu raison de se réjouir du dernier budget fédéral avec l'annonce du ministre des Finances, Bill Morneau, qui promet de dépenser 11,2 milliards de dollars au cours de 11 ans pour le logement abordable, ce n'est malheureusement pas le cas pour nous car l'épineux problème des fins de convention demeure sans réponse.

Dans son budget, le fédéral a bien annoncé qu'il viendrait en aide aux coops et aux OBNL par le maintien du niveau de financement fourni par la SCHL pour les conventions d'exploitation des projets fédéraux des années 1970-1990, qui arrivent à échéance, mais il n'a pas dit un mot concernant les 63 000 logements HLM du Québec qui arrivent, eux-aussi, à échéance.

La question est maintenant de savoir si les sommes qui seront remises aux provinces, 3,2 M $ sur le 11,2 M $, pourront servir, si Québec le souhaite, à assumer le manque à gagner causé par la fin du financement des HLM par le fédéral. À défaut, est-ce que les sommes économisées par le Québec en raison des nouveaux argents injectés par le fédéral pourront servir à compenser le retrait de celui-ci du financement des HLM ?



Source : SHQ, *La fin des conventions d'exploitation… État de la situation - Été 2013*, p. 3-4.

Bilans… (suite 2/5)

Les ministres Coiteux (à gauche) et Duclos (à droite).

Peut-être le ministre Jean-Yves Duclos pourrait-il répondre à nos appréhensions lors de son passage à notre 17e congrès en nous expliquant si la Stratégie canadienne permettra la poursuite du financement des HLM ?

De son côté, le ministre Martin Coiteux s'est fait rassurant lors de l'étude des crédits de la Société d'habitation du Québec (SHQ) en affirmant qu'aucun locataire ne serait abandonné à cause de la fin des conventions et que Québec gardait l'espoir que des sommes seraient bientôt disponibles en provenance du fédéral.

2. La nouvelle stratégie du gouvernement du Québec

L'an passé à pareille date, le 16e congrès de la FLHLMQ a voté d'encourager les locataires de HLM à participer à la consultation mise en branle par la SHQ. De juin à décembre, plus de 200 résidant-e-s de HLM ont eu le plaisir de participer à la tournée de consultation orchestrée par M. Norbert Morin, député de Côte-du-Sud et adjoint parlementaire du ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. Ce fut une expérience très appréciée que de voir ainsi les « haut placés » du gouvernement se déplacer pour aller entendre ce que les gens avaient à dire. Un tel effort mérite d'être souligné car c'est la première fois en 35 ans qu'une telle consultation véritablement populaire avait lieu.

Suite à ses 36 rencontres de consultation, le député de Côte-du-Sud a déposé un rapport honnête et consciencieux qui servira bien la cause du logement social. Parmi ses recommandations, mentionnons l'amélioration du programme AccèsLogis, la mise en place d'un guichet unique dans chaque région pour faciliter la vie des requérant-e-s de logements sociaux et assurer la complémentarité des réseaux, la poursuite du regroupement des offices et la possibilité de favoriser l'embauche de concierge résidant dans les HLM.

Suite au dépôt de ce rapport, le ministre Coiteux a annoncé son intention d'élaborer une stratégie québécoise en matière d'habitation. Cette stratégie indiquera comment Québec compte dépenser son argent et celui en provenance d'Ottawa. Le ministre compte former une table d'experts pour le conseiller dans les choix qu'il aura à faire et la FLHLMQ a été invitée à en faire partie.

Mme Madeleine Drapeau, administratrice de la FLHLMQ, et le député Norbert Morin au dévoilement de son rapport.

C'est pourquoi, dans le cahier des propositions soumises à la discussion du congrès, vous trouverez **la proposition numéro 1** qui recommande que nous travaillions en priorité à essayer de convaincre le ministre Coiteux d'inclure le financement à long terme des HLM dans la stratégie du Québec.

Bilans… (suite 3/5)

3. Le regroupement des offices est en marche !

En juin 2016, le ministre Coiteux s'est doté du pouvoir de décréter des fusions d'offices à compter du 1er juillet 2017. Il a ensuite demandé aux offices d'entreprendre des démarches de regroupements volontaires. La SHQ a mis en place différents outils pour faciliter les fusions en collaboration avec le Regroupement des offices d'habitations du Québec (ROHQ), l'Union des municipalités du Québec (UMQ), la Fédération québécoise des municipalités (FQM) et de notre fédération. Ce comité de coordination des regroupements se réunit tous les mois.

En date du 27 avril 2017, 524 offices répartis dans 85 MRC étaient impliqués dans des démarches de regroupements. Neuf ont déposé des projets précis, notamment les douze offices qui formeront l'office Saguenay-Le Fjord, les neuf qui formeront l'office des Maskoutains-Acton, les 13 de Portneuf, les sept du Pontiac et les onze de Vaudreuil-Soulanges.

À la FLHLMQ, nous nous réjouissons que plusieurs bons projets de regroupement sont en voie de se réaliser, mais nous constatons également que de moins bons projets ont été soumis à la SHQ et que des résistances se font sentir dans certaines régions. Pour ne donner qu'un seul exemple, mentionnons la MRC du Rousillon où cinq offices totalisant 117 logements ne veulent pas fusionner avec l'office Chateauguay qui est pourtant au centre de la MRC et qui compte 275 logements. C'est un non-sens qui minera les services offerts aux locataires.

Il est essentiel que les débats cruciaux sur le choix du territoire de regroupement, sur l'emplacement du siège social, sur la nomination du DG, sur l'organisation des services, etc. ne soient pas menés en catimini par quelques dirigeants ou présidents locaux d'offices pour se tailler un petit fief sur mesure mais bien menés publiquement et largement en impliquant l'ensemble des élu-e-s et des locataires dans la perspective d'offrir de meilleurs services.

Nous ne devons pas hésiter à presser le ministre de faire prévaloir partout les scénarios qui assureront effectivement les meilleurs services possibles aux locataires, même si, pour cela, il faut dans quelques cas bousculer des intérêts particuliers ou certains esprits de clocher. C'est la raison de la **proposition numéro 3** qui est contenue dans le cahier du congrès.

4. Les moyens qu'il nous faut pour renforcer les services de proximité

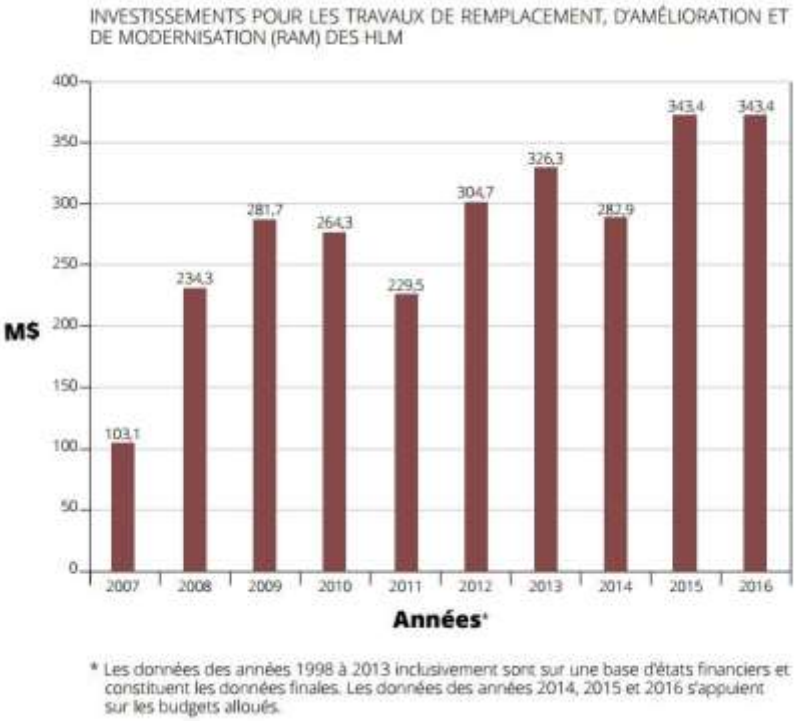
Comme nous avons pu le constater lors de notre congrès de juin 2016 et à l'occasion de la tournée de consultation organisée par la SHQ, nombreux sont les locataires qui souhaitent jouer un rôle constructif et actif au sein de leur nouvel office. Cette volonté de collaboration passe par la mise en place d'un comité consultatif (CCR) fonctionnel dans chacun des nouveaux offices pour regrouper des locataires de toutes les associations et de toutes les localités desservies par l'office. Elle repose aussi sur l'élection par les membres du CCR des deux représentant-e-s des locataires qui siègeront au conseil d'administration (CA) du nouvel office.

Les concierges-résidants Michel Sourdif (à gauche) et Luc Granger (à droite) en compagnie du directeur de l'office de Saint-Jacques, Claude Arcoragi (au centre).

La FLHLMQ a pris le mandat de s'assurer que des CCR verront le jour dans tous les nouveaux offices. Ce travail est bien amorcé comme en témoigne notre collaboration avec les offices dans les régions de Saguenay-Le Fjord et des Maskoutains-Acton où des CCR élargis se sont formés. C'est un défi stimulant mais énorme que de vouloir informer, organiser et mobiliser les locataires dans plus d'une centaine de nouveaux offices à la grandeur du Québec.

Bilans… (suite 4/5)

Sur la question stratégique de s'assurer que le regroupement des petits offices permettra non seulement de maintenir les services de proximité mais de les améliorer, notre fédération a été grandement impressionnée lors des consultations par l'expérience des concierges-résidants. La nouvelle PDG de la SHQ, Guylaine Marcoux, nous a promis que cette option serait sérieusement étudiée dans l'organisation du travail, surtout en région éloignée, puisqu'elle donne de bons résultats selon plusieurs locataires et directeurs.



Source : SHQ, *Rapport annuel de gestion 2015-2016*, Québec, 2016

Le congrès aura à débattre des **propositions 4 à 7** qui pourraient permettre aux CCR d'obtenir de meilleurs services de la part de leurs offices sur le rôle des concierges, le renouvellement des baux, les changements de logement et la qualité de l'entretien des immeubles.

5. Les budgets alloués aux rénovations et améliorations majeures (RAM)

Depuis 2007, à raison de près de 300 millions $ par année, c'est 3 milliards $ qui ont été investis dans les travaux de rénovation de nos HLM. Dans son dernier rapport annuel, la SHQ estimait à 79 % l'état d'avancement des travaux. Pour 2017, le programme québécois des infrastructures prévoit des investissements de 253,1 M $ pour poursuivre la rénovation de nos logements. Selon les données du dernier bilan de santé réalisé par la SHQ, 700 immeubles HLM sont encore en mauvais état.

Dans la plupart des offices, il est intéressant de constater qu'une part de plus en plus grande du budget RAM est consacré, enfin, à la rénovation intérieure des logements: cuisines, salles de bain, ventilation, couvre-planchers, etc. Ces travaux, que nous désirons depuis longtemps, doivent cependant se faire dans le respect des droits des locataires et les dispositions du Code civil du Québec. Ce qui n'est pas toujours le cas

C'est pourquoi nous discuterons lors du congrès de la **proposition numéro 2** contenue dans le cahier, pour exiger que les offices consultent comme ils le doivent les CCR sur la nuture des travaux à faire, le choix des matériaux, l'échéancier et les mesures pour diminuer les inconvénients causés aux locataires ou les dédommager.

Comme nous le mentionnions plus tôt, il existe un véritable problème avec les immeubles dont les conventions de financement avec le fédéral sont terminées. Les offices ne peuvent pas pour le moment poursuivre des rénovations majeures dans ces immeubles.

Bilans… (suite 5/5)

6. Sur l'autonomie des offices.

Durant les consultations, plusieurs offices ont réclamé une plus grande autonomie par rapport à la SHQ. Si la FLHLMQ ne s'oppose pas à une plus grande autonomie pour les offices sur le plan administratif, il y a cependant une marge à ne pas dépasser.

Il ne faudrait pas que les offices puissent inclure, à leur guise, des frais afférents au coût de nos loyers ou lever de nouvelles hypothèques sur nos immeubles. En Wallonie, des sociétés du logement ont dû être sauvées de la faillite après avoir joué au monopoly avec la valeur des HLM.

En décembre, nous avons produit un mémoire sur les règles d'attribution des HLM qui démontrait que le pouvoir donné aux offices d'inclure 17 clauses facultatives au règlement provincial était en contradiction évidente avec la volonté gouvernementale d'offrir un traitement équitable à tous les citoyens et citoyennes où qu'ils et elles se trouvent sur le territoire du Québec. Ainsi, par exemple, des offices fixent localement à 10 000 $ la valeur maximale des biens possédés par un-e requérant-e alors que d'autres mettent la barre à 25 000 $, 50 000 $, ou 75 000 $.

Le CA de la FLHLMQ a donc écrit à la PDG de la SHQ pour lui faire part du fait que nous souhaitions que Québec maintienne une règlementation unique sur le coût des loyers et sur l'attribution, un guide de gestion pour protéger les droits des associations et des CCR et un contrôle strict sur les transactions immobilières.

7. Pour un meilleur soutien à l'action bénévole

Une étude menée par l'équipe du professeur Paul Morin de l'Université de Sherbrooke démontrait il y a quelques années que les associations de locataires étaient au cœur de 76 % des activités de développement communautaire réalisées dans les HLM. Rien de surprenant puisque nous sommes plus de 2 000 à nous dévouer bénévolement au sein de nos associations afin de développer l'entraide et la solidarité entre voisins et voisines.

Pourtant, la dernière indexation de la subvention accordée aux associations remonte à 2004. Cette année-là, la ministre Nathalie Normandeau avait accordé une hausse de 2 $ aux associations faisant passer l'aide annuelle de 15 $ à 17 $ par logement. Treize ans plus tard, avec une inflation de 25 % depuis 2004, il est raisonnable de demander une augmentation de 3 $ pour porter à 20 $ le montant des subventions. Nous pensons avoir été suffisamment patients.

Nous souhaiterions aussi que les associations de locataires qui se sont créées dans les nouveaux immeubles en AccèsLogis réalisés depuis près de 20 ans par les offices puissent également bénéficier de cette aide. Ça tombe bien puisque le ministre Coiteux compte justement revoir les paramètres de ce programme. C'est l'objectif avoué de la **proposition numéro 8** contenue dans votre cahier.

Plus largement, nous souhaiterions que la SHQ et le MSSS s'entendent pour inclure les associations de locataires de HLM dans les organismes qui peuvent recevoir des subventions salariales à l'intérieur du cadre de référence sur le soutien communautaire. Nous voudrions également que la SHQ puisse développer de nouveaux partenariats avec d'autres ministères concernés par la mission sociale des HLM et les populations y habitant, notamment en matière d'éducation pour lutter contre le décrochage scolaire, la francisation et l'accueil des immigrants, l'emploi, etc. Sans oublier, bien sûr, d'inclure les associations de résidant-e-s dans ces nouvelles ententes.

Nous suivez-vous sur internet ? www.flhlmq.com

Découvrez notre site internet regorgeant de nouvelles d'actualité sur les HLM, d'information sur les droits des locataires et de ressources pour les associations, les comités consultatifs de résidents (CCR) et les locataires aux CA des offices.

Suivez-nous également sur facebook (cherchez Fédération des locataires de HLM du Québec-FLHLMQ)

Nos principales réalisations 2016-2017

A-Soutien et accompagnement des associations de locataires et des CCR

- Mise sur pied d'une dizaine d'associations de locataires : à Baie-Saint-Paul, Résidence Maurice Matte, Lucienne-Gervais, Saint-Antoine, Lafontaine, Fleur de Lys et Charles-Campeau à Saint-Jérôme, Laval, rue Drummond à Granby, rue Piché à Terrebonne.
- Soutien dans leur fonctionnement aux associations de Thetford Mines, Drummondville, Saint-André d'Argenteuil, Saint-Jacques, Rue Drummond à Granby, Pte-Calumet, Port-Cartier, Place Leclair à Saint-Jérôme, Manoir Saint-Lambert, association familles de Saint-Hubert, 454, du Havre à Valleyfield, Châteauguay, Manoir Duteau à Montréal, Victoriaville, Habitation Louise-Beauchamps, Vimont, Cartier et Place St-Martin à Laval.
- Tenue du Rendez-vous des CCR, les 20-22 mars au Cap-de-la-Madeleine. Échanges et formation entre une quarantaine de membres de CCR de 15 grandes villes.
- Accompagnement régulier dans 62 rencontres des CCR de Montréal, CCR en Harmonie de Montréal, Québec, Trois-Rivières, Laval, Granby, Lac-des-deux -Montagnes et de St-Jérôme
- Formations spécifiques auprès des CCR de Lachute, Sherbrooke, Gatineau, St-Jean, Ste-Thérèse, Saint-Hyacinthe, Lac-des-deux-Montagnes, Longueuil.
- Tenue d'assemblées pour élire les locataires au CA de l'OH de St-Jérôme, Châteauguay, Victoriaville et du nouvel office régional des Maskoutains-Acton.

B- Défense des droits

- Support/conseil à plus de 2 000 locataires de HLM qui ont utilisé notre ligne 1-800 pour obtenir de l'information, des conseils et du soutien.
- Mise à jour régulière de notre site internet www.flhlmq.com qui informe et conseille une moyenne de 80 personnes par jour, production de 3 numéros de notre bulletin diffusé à 3 000 exemplaires dans les associations et CCR et envoi d'une infolettre mensuelle à près de 700 personnes actives dans les HLM.
- Collaboration à la rédaction et diffusion des différents guides produits par la SHQ pour favoriser le regroupement volontaire des offices et prises de positions publiques sur les enjeux régionaux pour les locataires à Cap-Chat / Les Méchins, au Saguenay, au Roussillon, Pierre-de-Saurel.
- Enquête et élaboration d'un dossier de revendications sur les concierges-résidants.
- Suivi de l'étude sur le radon en Gaspésie et de son élargissement à l'ensemble des offices du Québec.
- Interventions dans plusieurs offices pour dédommager les locataires lors des travaux majeurs.
- Interventions suite à des incendies pour réactiver les exercices de préventions des incendies dans les offices.
- Collaboration avec l'office d'habitation de Québec dans l'élaboration d'une politique concernant le non-paiement de loyer.
- Rencontres à trois reprises avec les comités de citoyens des différents quartiers de Québec pour discuter des pratiques de l'office de Québec.

Nos réalisations… (suite 2/2)

- Plainte en déontologie contre le directeur de l'OH de Val-des-Monts et aide aux locataires de Joliette.
- Trois mémoires à la SHQ sur les nouvelles orientations en habitation, les lacunes dans le règlement sur l'attribution des HLM et sur la demande d'autonomie des offices d'habitation au Québec.

C- Représentations

- Campagne de lettres au ministre fédéral de la Famille, des Enfants et du Développement social, M. Jean-Yves Duclos, afin qu'il inclut le financement des HLM dans sa Stratégie nationale sur le logement – 220 associations et CCR ont écrit au ministre.
- Rencontre avec le cabinet du ministre le 20 janvier à Gatineau et présence probable de M. Duclos au 17e congrès de la FLHLMQ.
- Participation de plus de 200 délégué-e-s des associations de locataires à la tournée de consultation de M. Norbert Morin, adjoint parlementaire au ministre des Affaires municipales du Québec, dans 36 villes du Québec et dépôt d'un mémoire en novembre 2016.
- Présence au dépôt du bilan officiel de la consultation le 11 avril à Québec et rencontre avec le cabinet du ministre Coiteux, le 19 avril.
- Rencontre avec Mme Catherine Fournier, critique du PQ en habitation, le 24 avril, en vue de l'étude des crédits de la SHQ.
- Participation mensuelle au comité de coordination des regroupements d'offices avec la SHQ, le ROHQ, l'UMQ et la FQM.
- Rencontre le 5 décembre 2016 avec le PDG de la SHQ, M. Michel Gagnon, sur le dossier des concierges-résidants et rencontre le 3 mai avec la PDG par intérim de la SHQ, Mme Guylaine Marcoux.
- Rencontre avec Mme Nathalie Mallard, de la SHQ, et dépôt d'un mémoire, en novembre, sur le Règlement d'attribution des HLM après 5 ans de mise en application.
- Participation au jury d'ID²EM, les 8-10 novembre et au Rendez-vous de l'habitation de la SHQ, le 14 novembre à Québec. Présence également au Rassemblement des intervenants sociaux en HLM, les 10 et 11 mai et au congrès du Regroupement des offices d'habitation, les 8 et 9 juin 2017.
- Participation au Fonds québécois en habitation communautaire, le 23 novembre et le 12 juin.
- Participation au congrès de l'Union internationale des locataires, les 14-16 novembre, à Glasgow en Écosse.
- Lancement du livre sur la participation des locataires rédigé par l'équipe du professeur Paul Morin suite au colloque organisé avec la FLHLMQ.
- Partenariat avec le Secours populaire français afin de déléguer huit jeunes et deux adultes en Normandie dans le cadre du programme Copains du monde.

D- Vie interne

- Rencontres du CA de la FLHLMQ, les 8-9 septembre, 8-9 décembre, 16-17 mars et 8 juin.
- Assistance aux funérailles du v-p de la FLHLMQ, Michel Larouche, de Saguenay.
- 17e congrès réunissant plus de 200 locataires, les 9 et 10 juin 2017 à l'Université Laval de Québec. Avec la présence des ministres Duclos et Coiteux.

E- Sorties publiques

- *Radio-Canada,* « 700 immeubles HLM ont besoin de rénovation », septembre 2017.
- *Radio-Canada,* « Les Méchins/St-Anne-des-Monts , un mauvais projet de fusion », octobre 2016.
- *Soleil*, « Les locataires veulent un vrai débat », mai 2017.

Rapport financier

LEFEBVRE
GENDRON
BEAULIEU
BRISSON
S.E.N.C.R.L.

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 2017 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 planifiions et réalisions 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 2017, 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.[1]

Société de comptables professionnels agréés

Laval, le 17 mai 2017

1 Par Hugues Brisson, CPA auditeur, CA

RÉSULTATS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2017

	2017	2016
	$	$
PRODUITS		
Subventions	**258 554**	108 554
Contrat de services SHQ		150 000
Programmes Nouv. Horizons - J'aime mon voisin	**5 884**	33 996
Cotisations	**6 125**	7 100
Cotisations et commandites - congrès	**11 902**	11 715
Colloque Paul Morin		12 709
Autres revenus	**195**	7 302
	282 660	331 376
CHARGES		
Salaires et av. sociaux	**176 400**	180 016
Loyer et frais connexes	**8 711**	8 243
Télécommunications	**10 195**	9 086
Rencontres du CA	**14 452**	13 863
Sessions et formation	**10 779**	13 528
Bulletin - information	**2 411**	3 247
Soutien aux associations	**8 888**	4 202
Frais de bureau	**5 319**	4 572
Frais de poste	**2 985**	4 576
Honoraires professionnels	**8 121**	10 763
Cotisations	**1 210**	550
Déplacements et représentation	**18 058**	11 483
Frais bancaires	**1 601**	1 674
Congrès	**46 489**	37 247
Colloque Paul Morin		12 709
Amortissements des immobili. corporelles	**1 528**	887
Divers	**63**	68
	317 210	316 714
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**(34 550)**	14 662

BILAN
AU 31 MARS 2017

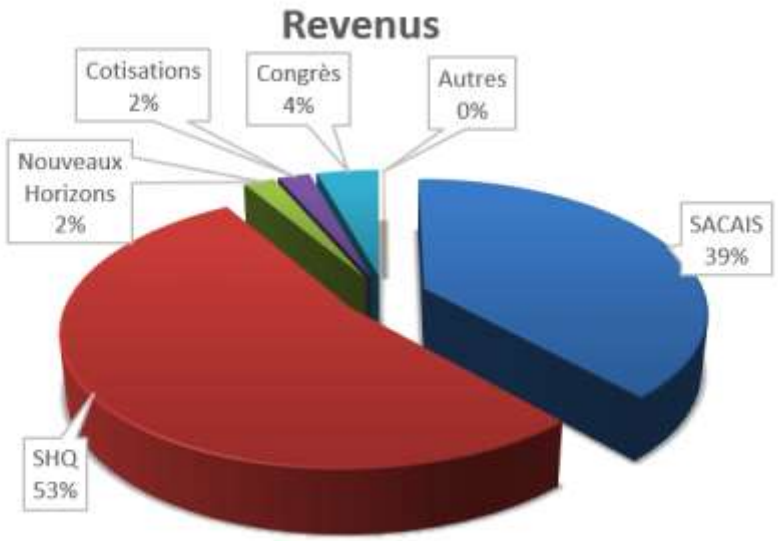
	2017	2016
	$	$
ACTIF		
À COURT TERME		
Encaisse	**52 796**	113 890
Débiteurs (note 3)	**13**	1 999
Subventions à recevoir	**31 250**	-
Frais payés d'avance	**1 465**	2 207
	85 524	118 096
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (note 4)	**2 398**	3 926
	87 922	122 022
PASSIF		
À COURT TERME		
Créditeurs (note 6)	**33 644**	33 194
ACTIF NET		
Investi en immobili. corporelles	**2 398**	3 926
Non affecté	**51 880**	84 902
	54 278	88 828
	87 922	122 022

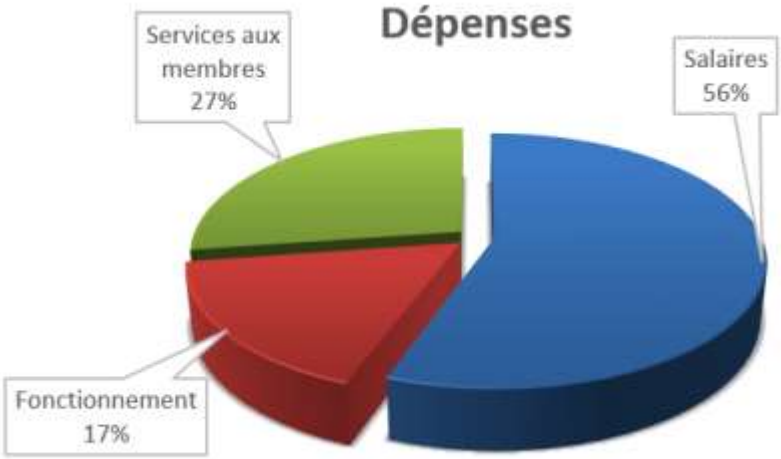
Pour le Conseil d'administration,

_____, administratrice

_____, administratrice

Répartition des revenus et dépenses





Propositions touchant les finances

Adoption des États financiers 2016-2017

Il est proposé d'adopter les états financiers 2016-2017 préparés par la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson tels qu'ils ont été présentés au 17e congrès.

Proposée par le Conseil d'administration.

Vérificateur 2017-2018

Il est proposé de mandater la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson à titre de vérificateur externe pour l'année 2017-2018.

Proposée par le Conseil d'administration.

Atelier 1 Tout comprendre sur le regroupement des offices et la mise en place de votre CCR

En juin 2016, le ministre Coiteux s'est doté du pouvoir de décréter des fusions d'offices à compter du 1er juillet 2017. Il a ensuite demandé aux offices d'entreprendre des démarches de regroupements volontaires. La SHQ a mis en place différents outils pour faciliter les fusions en collaboration avec le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), l'Union des municipalités du Québec (UMQ), la Fédération québécoise des municipalités (FQM) et de notre fédération. Ce comité de coordination des regroupements se réunit tous les mois.

En date du 27 avril 2017, 524 offices répartis dans 85 MRC étaient impliqués dans des démarches de regroupements. Neuf ont déposé des projets précis, notamment les douze offices qui formeront l'office Saguenay-Le Fjord, les neuf qui formeront l'office des Maskoutains-Acton, les 13 de Portneuf, les sept du Pontiac et les onze de Vaudreuil-Soulanges.

Selon les standards budgétaires de la SHQ, les offices ont droit à un employé à temps plein par tranche de 100 logements. Ainsi, un office de 100 logements a un employé, un office de 200 logements en a deux, un office de 300, trois et ainsi de suite. Idéalement, un office de quatre ou cinq employés peut donc combiner un spécialiste de l'entretien, un spécialiste des réparations, un responsable des relations avec les locataires, un responsable de l'administration et un directeur ou une directrice.

Il est essentiel que les débats cruciaux sur le choix du territoire de regroupement, sur l'emplacement du siège social, sur la nomination du DG, sur l'organisation des services, etc. ne soient pas menés en catimini par quelques dirigeants ou présidents locaux d'offices pour se tailler un petit fief sur mesure mais bien menés publiquement et largement en impliquant l'ensemble des élu-e-s et des locataires dans la perspective d'offrir de meilleurs services.

C'est loin d'être le cas si on se fie aux neuf premiers projets de regroupement déposés pour acceptation à la SHQ.

Même si cela peut paraître périlleux, la FLHLMQ encourage les locataires à intervenir publiquement pour exiger un débat public sur la meilleure forme d'organisation pour donner de bons services aux locataires. Ainsi les locataires de Cap-Chat et de Châteauguay ont osé contester les projets négociés à leur insu.

Une fois le projet de regroupement approuvé par la SHQ arrive l'étape de procéder à la nomination des membres qui formeront le conseil d'administration provisoire qui rendra opérationnel le nouvel office.

Comme nous l'avons fait dans la MRC des Maskoutains et d'Antoine-Labelle, la FLHLMQ verra à superviser, dans tout le Québec, l'élection des deux locataires qui siégeront au CA provisoire et, par la même occasion, à mettre en place le comité consultatif des résidant-e-s (CCR).

Les membres du CCR en provenance de tous les immeubles et de toutes les municipalités seront en droit d'être consultés avant l'adoption des décisions importantes touchant les services offerts aux locataires et les projets communautaires.

Une réflexion est en cours à la SHQ sur la possibilité d'élargir le nombre de membres au CA des offices. La FLHLMQ demande un-e troisième locataire et le même ratio de représentation.

Des documents à lire:

Guide d'accompagnement pour la restructuration des offices :
http://flhlmq.com/sites/flhlmq.com/files/images-dans-les-textes/RegroupementOHguide.pdf

Mesures relatives à l'intégration des effectifs :
http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/SHQ/RegroupementOH/GuideRHmesures_effectifs.pdf

Plan d'affaire abrégé :
http://flhlmq.com/sites/flhlmq.com/files/images-dans-les-textes/ROH-A2-PlanAffairesAbrege.pdf

Atelier 2

Des activités pour augmenter la sécurité et réduire la chicane dans nos immeubles

La vie de locataire implique le voisinage, un voisinage parfois nombreux et rapproché avec des gens qu'on n'a généralement pas choisi. Dans certains cas, ça implique son lot de frictions et de tensions. Certaines personnes ont mauvais caractère ou sont difficiles d'approche ; d'autres souffrent de problèmes de santé mentale qui compliquent leurs relations aux autres ou suscitent l'incompréhension ; d'autres encore sont submergées par des difficultés personnelles et sociales qui leur font oublier la cordialité ou la civilité. Le défi particulier, quand on habite en HLM, c'est qu'on ne peut pas facilement fuir les problèmes en allant voir ailleurs, comme on le fait parfois en logement privé. Il faut prendre son mal en patience ou trouver une façon de réellement régler le problème.

La plupart des conflits se règlent facilement, mais une chicane de voisins peut aussi dégénérer et pourrir la vie de gens pour longtemps. Le bon voisinage, c'est précieux, et la bonne nouvelle c'est qu'on peut y contribuer. Selon la nature du problème ou son degré d'évolution, trois approches sont possibles pour faire face aux chicanes de voisins : la **prévention,** la **médiation** et la **judiciarisation**.

Le rôle de l'association : la prévention

Selon nous, l'association doit chercher à assumer un rôle d'abord et avant tout bienveillant. Elle n'a pas à jouer à la police, à chercher à faire évincer de « mauvais locataires », à prendre parti pour une clique au détriment d'une autre ou à faire circuler des pétitions pour stigmatiser une voisine. Ce genre d'attitudes apporte rarement des dénouements qui rendent justice aux droits et à la dignité des personnes concernées et elles sont d'autant plus décevantes qu'elles ne sont souvent pas même efficaces.

La meilleure chose à faire, c'est de régler les problèmes avant même qu'ils se présentent. Facile à dire… mais, dans bien des cas, c'est possible ! En tant qu'association, on peut jouer un rôle positif dans la

CHARTE DE BON VOISINAGE

Parce que je respecte mes voisins et que je souhaite qu'ils me respectent aussi, je m'engage volontairement à suivre les règles suivantes :

Bonne relation

Je salue mon voisin. Un sourire vaut tous les discours.

Je parle avec calme et respect, en me disant que j'aimerais aussi qu'on le fasse pour moi.

Je veille à ce que mon enfant ou que mes visiteurs demeurent respectueux de mes voisins et, si je n'ai pas d'enfant, je me montre tolérant à leur égard.

Je participe à la vie de mon immeuble et je veille à y maintenir une bonne ambiance.

Tranquillité

J'évite de faire du bruit en fermant les portes doucement, en marchant chez moi en pantoufle et en modérant le son de ma télévision.

Je parle à voix basse dans les couloirs de l'immeuble.

Je m'occupe de mes animaux pour éviter les mésententes avec mes voisins.

Je fais mon lavage aux heures indiquées seulement.

Environnement

Je respecte la propreté de mon immeuble en déposant mes ordures dans les poubelles et en ramassant les besoins de mon chien.

J'essaie de recycler pour le bien-être de la planète.

prévention des conflits potentiels. C'est, cette fois-ci, un des avantages d'habiter en HLM. Souvent sans même s'en apercevoir, on crée par des activités communautaires et des loisirs un meilleur climat de communication et de cohabitation. On permet aux gens de se rencontrer, de faire connaissance, parfois de se lier d'amitié ou simplement de se parler suffisamment pour favoriser la compréhension et le respect mutuels. Ça ne règle pas tout, mais ça désamorce d'avance des tensions ou des malaises qui ne prendront ainsi pas l'ampleur d'un conflit.

Toujours dans une volonté de prévention, l'association peut aussi décider de jouer un rôle encore plus direct dans la promotion de relations respectueuses. On peut se rassembler pour discuter et adopter des règles de vie communes qu'on aimerait voir partagées. C'est ce que la FLHLMQ propose avec la *Charte de bon voisinage*. Plus grand sera le nombre de locataires mobilisés dans une telle démarche, plus grande sera la sensibilisation au respect d'autrui. On accorde généralement plus de crédit aux règles qu'on s'est soi-même fixées qu'à celles qui nous sont imposées.

La médiation

Des conflits peuvent néanmoins survenir. Ce n'est en soi ni anormal ni grave. Le tout est de savoir les résoudre. On n'encouragera jamais assez les gens à se parler, à chercher à trouver ensemble un terrain d'entente, avant d'entreprendre d'autres recours comme de porter plainte. Il peut être plus facile de se parler et de s'écouter avec l'aide d'une tierce personne qui n'est pas impliquée dans la chicane. C'est ce qu'on appelle la médiation. L'association des locataires peut s'offrir pour jouer ce rôle, mais on peut également aller chercher l'aide de ressources extérieures : l'intervenante communautaire de l'office, par exemple, ou encore un groupe de justice alternative de votre région, qui se spécialise dans ce genre d'intervention. Attention, la médiation ne sert pas à trouver un coupable, seulement à faciliter la communication des personnes en conflit pour leur permettre de trouver par elles-mêmes un terrain d'entente.

Judiciarisation

Dans certains cas, extrêmes, il faut se résoudre à faire peser la menace d'une éviction pour rappeler à l'ordre un ou une locataire qui refuse de respecter la tranquillité de ses voisins et voisines. C'est seulement l'office, en tant que propriétaire, qui peut intenter un recours à la Régie du logement, mais les locataires qui ont à se plaindre d'un ou une autre devront être prêts à témoigner de ce qu'ils ou elles ont vécu. La première sanction sera généralement une ordonnance de garder la paix. Si cet avertissement ne suffisait pas, un deuxième recours à la Régie pourrait entraîner une résiliation de bail. On comprend que ce n'est pas une démarche à prendre à la légère puisqu'elle peut être longue et ardue et met en jeu le droit d'un ou une locataire à conserver son logement.

Dans les cas de harcèlement, de menaces et d'intimidation, de violence physique ou verbale – des comportements graves qu'on ne doit pas tolérer – une personne visée peut elle-même appeler la police et directement porter plainte.

Des ressources

À découvrir sur notre site internet : www.flhlmq.com

- Grille des « bonnes pratiques » en matière de gestion de conflits ;
- La *Charte de bon voisinage ;*
- La liste des organismes de justice alternative.

Atelier 3

Comment faire participer les locataires et avoir de l'aide et de la relève dans nos actions ?

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 adoptent 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

Une personne qui se sent impliquée dans la prise d'une décision sera plus encline à s'impliquer également dans sa réalisation. À l'opposé, 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 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 superwomen, 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 des décisions.

A) Préparer les réunions

- Élaborer l'ordre du jour en tenant compte des sujets statutaires à y inscrire (suivi des 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.) ;
- Prêter 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, envoyer à l'avance l'ordre du jour aux membres afin qu'ils et elles puissent se préparer.

B) Animer les réunions

C) 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 du 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.

Atelier 4

Exercer une influence positive sur le CA de l'office comme représentant-e des locataires

Si des sièges sont réservés aux locataires dans les CA d'office, c'est qu'on considère important de voir représentés autour de la table leurs points de vue et leurs intérêts. Les locataires au CA doivent certes, comme les autres membres du CA, voir à la bonne gestion et aux intérêts de l'office, mais sans jamais oublier qu'ils ont un rôle spécifique à jouer en tant que résidents. Il n'est pas toujours aisé de prendre sa place, mais le rôle d'administrateur ou d'administratrice est plus facile à assumer quand on sait miser sur la coopération et la sagesse collective des locataires.

S'appuyer sur le CCR

La loi de la SHQ fait obligation aux offices de mettre sur pied un comité consultatif des résidants (CCR). L'article 58.5 en précise le rôle : « Il peut faire les représentations qu'il juge utiles à l'office sur toute question d'intérêt commun concernant l'entretien des immeubles, la qualité des services, leur accessibilité, les règlements d'immeuble, les choix budgétaires de l'office et la planification des travaux majeurs d'amélioration et de modernisation. Il peut également faire des représentations sur toute matière relative au développement social et communautaire. ». Le CCR joue d'autant mieux son rôle s'il le fait en étroite collaboration avec ses représentants au CA.

Ces derniers essaient d'être à l'affût des questions dont discute le CA et sur lesquels les locataires auraient avantage à être informé-e-s et consulté-e-s : est-il question d'adopter un nouveau règlement ? Y a-t-il des rénovations à planifier ? L'OMH confie-t-il des mandats à une intervenante communautaire ? Une façon simple de ne rien échapper d'important, c'est de tenir une rencontre du CCR en préparation de celle du CA et de regarder collectivement les sujets qui seront à l'ordre du jour et les documents qui seront étudiés.

Les administrateurs-locataires peuvent également sonner l'alarme quand ils constatent que des choses vont de travers. Si l'on juge, par exemple, que la direction de l'office manque de respect à l'égard de certains locataires, ou encore qu'elle abuse du recours à la Régie du logement contre des gens qui auraient plutôt besoin d'encadrement et de soutien et néglige ainsi sa mission sociale, ils peuvent demander aux locataires de se prononcer sur de telles pratiques.

En collaborant avec le CCR, les locataires au CA facilitent la prise d'initiatives par les locataires pour l'amélioration de leur milieu et des services de l'office. Le CCR peut de lui-même discuter des enjeux qui lui paraissent mériter son attention et soumettre ses propositions et ses demandes à l'office. Il est important de se rappeler que les résultats sont généralement meilleurs lorsqu'on ne se contente pas de dénoncer des problèmes, mais qu'on propose également des solutions réfléchies. Les locataires au CA sont les personnes tout indiquées pour s'assurer que le CA s'en saisisse ensuite.

On comprend que, pour se faire ainsi le relais – dans les deux directions – entre les locataires et l'office, il faut avoir certaines qualités, au premier chef l'écoute et le sens du travail d'équipe. Il y a en outre certaines règles de déontologie à respecter.

Droits et obligations des administrateurs et administratrices

La SHQ est responsable de faire respecter un *Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation*. Les règles de déontologie imposent certaines limites à l'action des administrateurs, mais, quoi qu'on en dise, elles n'ont pas pour effet d'empêcher de représenter fidèlement les locataires. Il faut simplement s'assurer de les comprendre pour agir de manière appropriée en connaissance de ses droits et obligations.

L'accès au document : Il est important de savoir que, de manière générale, les documents de l'OMH sont publics et peuvent être consultés par les citoyens. Évidemment, les administrateurs sont les premiers à être en droit de les consulter sans aucune restriction – et à l'avance ! Mais il n'y a pas non plus de problème à les transmettre au CCR (par exemple les procès-verbaux, les budgets et ainsi de suite). Les seules restrictions légitimes concernant leur diffusion touchent à la confidentialité de certaines informations qu'il faut s'assurer de censurer.

Le caractère public ou confidentiel des informations : En effet, les informations permettant d'identifier des personnes (locataires ou requérants dont l'office traite les dossiers) doivent rester confidentielles par respect pour la vie privée des gens. Ce qui n'empêche pas de discuter des enjeux concernant ces personnes s'ils ont un intérêt général, sans identifier qui que ce soit. Les délibérations du CA faisant l'objet d'un huis clos doivent également être tenues secrètes, mais elles s'appliquent normalement à des circonstances exceptionnelles.

La question du conflit d'intérêts : N'ayez crainte, vous n'êtes pas en conflit d'intérêts si vous prenez faits et cause pour les locataires lors des réunions du CA. Le conflit d'intérêt ne concerne que des discussions qui vous toucheraient spécifiquement, individuellement, et dont vous pourriez tirer un avantage particulier. Il ne s'applique pas aux questions concernant, au même titre, l'ensemble des locataires.

Le devoir de loyauté : En tant qu'administrateur, vous avez un devoir de loyauté envers l'office. À ce titre, ce serait une faute déontologique de dénoncer les décisions du CA sur la place publique. Vous pouvez toutefois parler librement dans le cadre du CCR, qui est un comité interne à l'office. Votre loyauté ne saurait ainsi être remise en question lorsque vous soulever auprès des autres locataires des situations problématiques au sein de l'OMH.

L'élection des locataires au CA

En poste pour un mandat de trois (3) ans, les locataires au CA sont élu-e-s par les autres locataires. Il revient normalement au CCR d'organiser ces élections.

Dans les plus petits offices, l'élection est faite par une assemblée à laquelle est convoqué l'ensemble des locataires de l'office.

Selon une directive de la SHQ, le pouvoir d'élection peut-être délégué aux membres du CCR dans les offices de plus de 500 logements en raison des difficultés logistiques à réunir l'ensemble des locataires. La FLHLMQ travaille avec la SHQ pour que cette possibilité soit étendue à tous les offices. Avec le regroupement des offices dont plusieurs couvriront un grand territoire, ça nous semble la manière la plus réaliste de procéder.

Destitution d'un-e locataire au CA

Seuls les locataires eux-mêmes peuvent, pour des motifs sérieux, destituer la personne qu'ils ont désignée comme leur représentante au CA. Ce pouvoir n'appartient en aucun cas à la direction de l'office ou aux autres membres du CA.

Atelier 5

Comment bien gérer ses finances et aller chercher des subventions ?

Principes de base d'une association

- Les membres du comité de l'association représentent TOUS les locataires et l'argent de l'association est géré 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 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

- 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 [1]	Argent restant dans la petite caisse	TOTAL, qui doit toujours être égal à
87.50$	12.50$	100$

[1] 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 ses 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 faire réélire 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 $ par logement/par année) 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 !

Subventions de l'office

17 $ aux associations pour le budget de fonctionnement

- En fait, la subvention de 17.00$ est diminuée de 0,50 $ pour l'assurance ; toutes les associations formées en bonne et due forme la reçoivent;

15 $ pour les activités communautaires

- Peut être utilisée par le CA de l'OMH ou remise à l'association des locataires pour organiser des bingos, des fêtes, etc. ou acheter de l'équipement (ex. : balançoires et autres);

22 $ pour le soutien à la clientèle

- Utilisée par le CA de l'OMH ou remise à l'association des locataires pour payer des salaires de soutien communautaire, d'intervenant social, aide aux devoirs, etc.

Autres sources de financement

- Député provincial / fédéral ; Caisse populaire ; Club optimiste; dons ou de commandites de commerçants ; Etc.
- L'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (**IDE2M**), de retour cette année, date à confirmée.
- **Nouveaux Horizons** pour les aînés 2017-18 - Volet projets communautaires.
  Les demandes devront être envoyées au plus tard le **23 juin 2017**.

Procurez-vous le fichier *excel* de la FLHLMQ pour tenir la comptabilité de votre association.
Disponible sur notre site internet flhlmq.com dans le menu Nos publications / outils pour associations

Les propositions soumises au congrès

Financement

1 Que la FLHLMQ s'assure que la future « stratégie québécoise en habitation » contienne des engagements pour le financement à long terme des coûts d'exploitation et de rénovation de l'ensemble du parc HLM, incluant les immeubles dont les conventions fédérales-provinciales sont échues, et pour la réalisation de nouveaux logements sociaux.

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Rénovation

2 Que la FLHLMQ demande à la SHQ et aux offices de mieux respecter les droits des CCR d'être consultés dans la planification des travaux, le choix des matériaux, dans l'échéancier de ceux-ci et de négocier comme le Code civil le prévoit des mesures pour diminuer les inconvénients causés aux locataires ou les dédommager.

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Regroupements des offices

3 Pour améliorer l'efficacité des services aux locataires que la FLHLMQ, en collaboration avec les associations de locataires, veille à ce que soit respecté le principe d'un seul office d'habitation par MRC.

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Les propositions (suite 2/2)

Services de proximité et règlements

4 Que la FLHLMQ revendique que la SHQ demande aux offices de prendre des initiatives en faveur des concierges résidant-e-s, notamment en profitant de la réorganisation du travail dans le cadre des regroupements d'offices.

Pour : _____
Contre : _____
Absten. : _____

5 Que la FLHLMQ et les CCR revendiquent que, partout au Québec, les offices se déplacent dans les immeubles annuellement pour numériser les preuves de revenus des locataires pour le calcul des loyers.

Pour : _____
Contre : _____
Absten. : _____

6 Que la FLHLMQ et les CCR fassent une campagne en faveur de l'adoption, par tous les offices, d'un règlement permettant les échanges de logement de gré à gré, les transferts d'accommodation et d'une augmentation des frais de déménagement de 400$ à 600$ dans les cas de transferts obligatoires.

Pour : _____
Contre : _____
Absten. : _____

7 Que les CCR demandent la mise en place d'un comité d'audit, composé de locataires et d'employé-e-s de l'Office, pour mesurer la qualité de l'entretien à partir d'une grille précise d'évaluation.

Pour : _____
Contre : _____
Absten. : _____

L'action bénévole des locataires pour favoriser le vivre ensemble

8 Que la FLHLMQ revendique avec l'aide de toutes les associations une augmentation de 17 $ à 20 $ de la subvention de fonctionnement accordée aux associations qui n'a pas été augmentée depuis 2004.

Que la FLHLMQ revendique que la SHQ inclut dans le cadre de la révision du programme AccèsLogis la reconnaissance et le financement des associations de locataires.

Pour : _____
Contre : _____
Absten. : _____

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!

ACL : AccèsLogis. Programme de construction de nouveaux logements par les OH et d'autres organismes depuis la fin des années 1990

ADOHQ : Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec

CA : Conseil d'administration

CNL : Confédération nationale du logement en France

CCR : Comité consultatif des résidant-e-s

CS : 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.

CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux (ancien CLSC)

FQHC : Fonds québécois d'habitation communautaire

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

FRAPRU : Front d'action populaire en réaménagement urbain

FQM : Fédération québécoise des municipalités

HLM : Habitation à loyer modique

ID^{2}EM : Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation

LAQ : Logement abordable Québec. Programme qui a financé la construction de nouveaux logements sociaux de 2000 à 2010

MRC : Municipalité régionale de comté

OH/ORH : Office d'habitation / Office régional d'habitation

PQI : Programme québécois d'infrastructure. Ce programme finance les travaux majeurs en HLM pour 4,2 milliards $ sur 15 ans.

ROHQ : Regroupement des offices d'habitation du Québec

SCHL : Société canadienne d'hypothèque et de logement

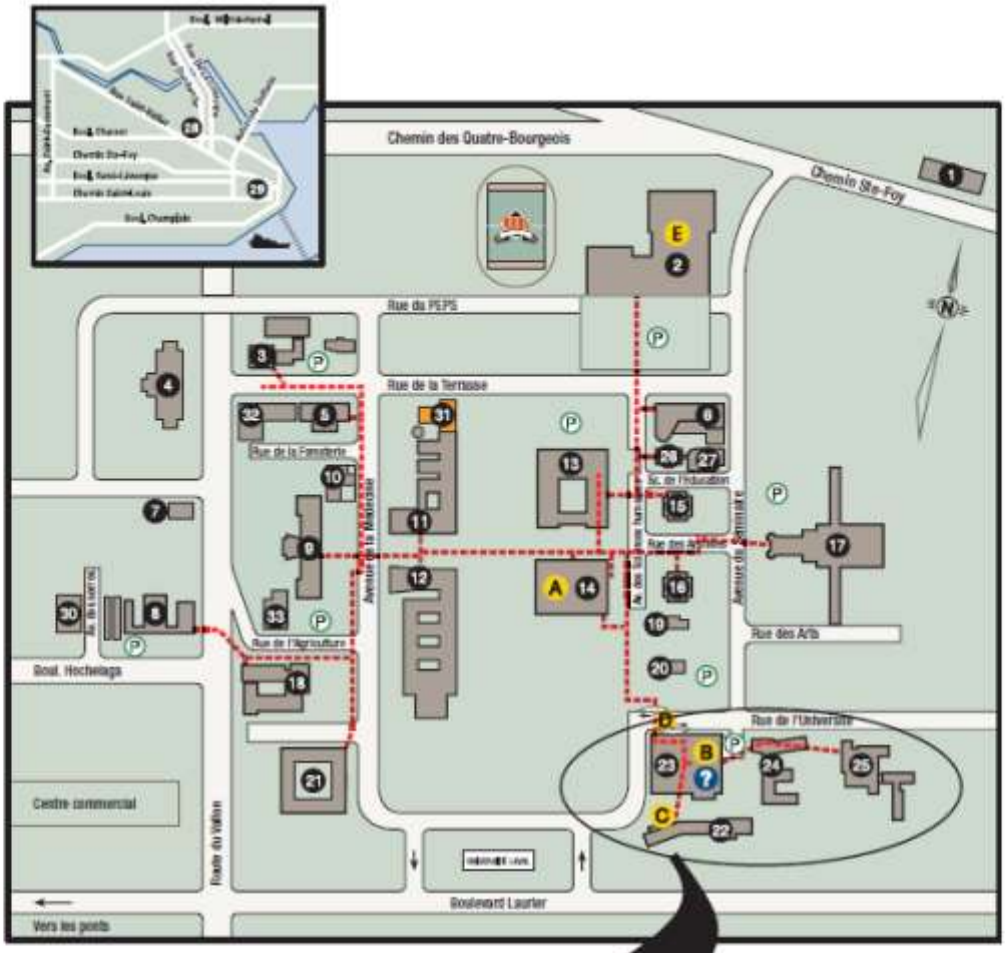
SHQ : Société d'habitation du Québec

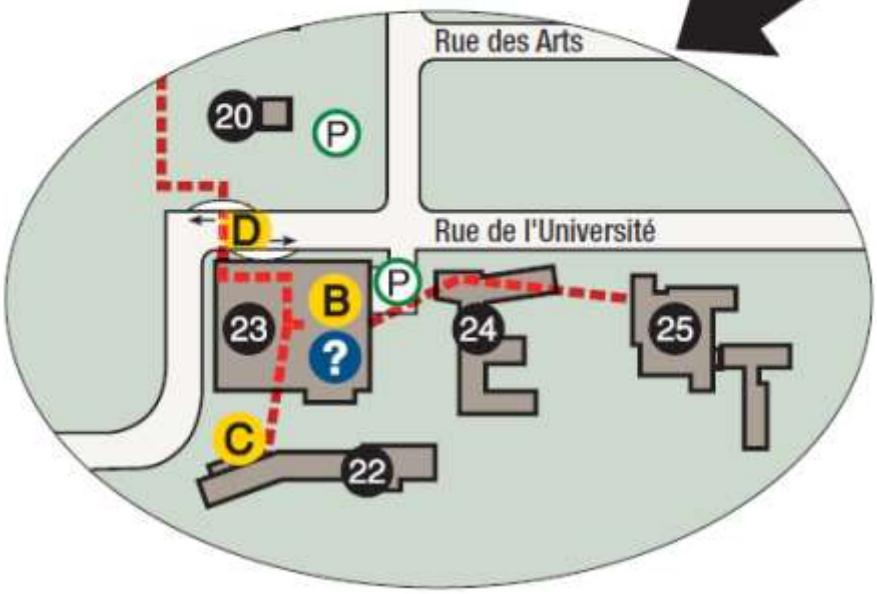
TCHLMP : Table de concertation sur les HLM publics. C'est l'endroit où se rencontrent la FLHLMQ, le ROHQ, l'ADOHQ et la SHQ pour discuter des normes et de la gestion générale des HLM.

UMQ : Union des municipalités du Québec

Notes

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