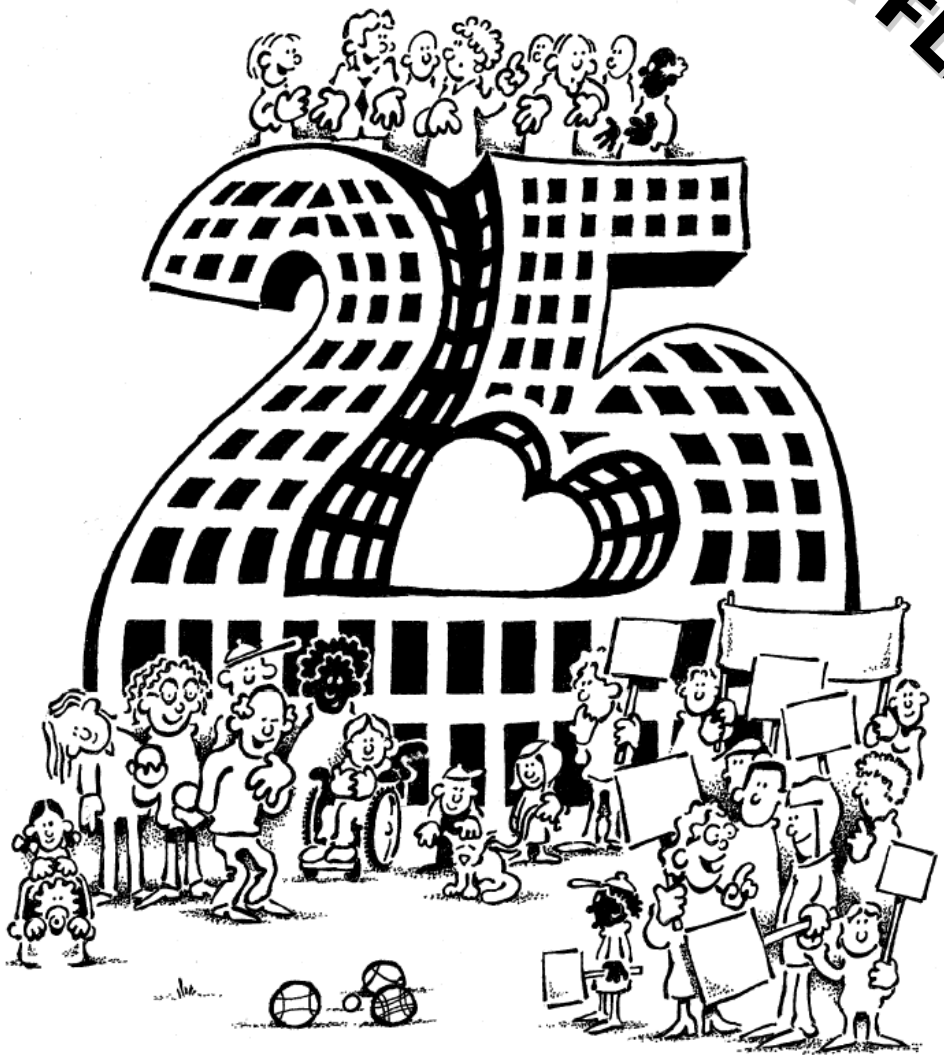
25 ans au service des locataires !

18e congrès de la FLHLMQ



8 et 9 juin 2018

Université Laval à Québec

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

MOT DE LA **MINISTRE**

La Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec célèbre, cette année, son 25e anniversaire d'existence. Je profite de l'occasion pour remercier toutes celles et tous ceux qui ont contribué, au fil des ans, à offrir les meilleurs services possible aux gens qui vivent dans les HLM.

Je me réjouis du fait que nous poursuivons le même objectif : celui d'améliorer les conditions de logement de nombreuses personnes en situation de vulnérabilité.

En ce sens, la restructuration du réseau des offices d'habitation, qui est bien entamée, favorisera la participation des résidents au sein des comités consultatifs. Elle permettra également d'améliorer les services à l'ensemble des clientèles visées, et ce, pour le plus grand bien des locataires.

Assurer des services de qualité pour des besoins variés n'est pas une mince tâche. Depuis 25 ans, vous avez bien su répondre aux différents défis liés à la qualité de vie de vos clientèles.

Je salue donc le travail accompli par vos membres et vous souhaite un très joyeux 25e anniversaire.

La ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation,

Lise Thériault

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Table des matières

Mot de la ministre Lise Thériault

Mot de bienvenue 1

Ordre du jour 2

Le Conseil d'administration 2017-2019 3

Le personnel de la Fédération 4

Infos pratiques pour le congrès 5

Bilan et perspectives 2017-2018 6

Revenus et dépenses 2017-2018 15

Atelier 1 — Tabac et cannabis : offrir des HLM sans fumée comme alternative. 16

Atelier 2 — Quoi faire pour être consulté, informé et, au besoin, dédommagé, lors des travaux majeurs dans nos logements ? 18

Atelier 3 — Comment bien représenter les locataires au CA de votre office ? 20

Atelier 4 — Comment avoir un Comité consultatif de résidant-e-s (CCR) dynamique ? 22

Atelier 5 — S'inspirer de l'expérience des associations de locataires qui ont du succès. 24

Atelier 6 — Les locataires sont-ils de simples figurants au comité de sélection ? 27

Atelier 7 — Comment trouver de l'argent pour financer nos projets (IDEM) ? 30

Atelier 8 — Des activités pour favoriser le vivre ensemble dans nos immeubles. 32

Les propositions soumises au congrès 34

Lexique 36

Notes 31

Plan du campus 38

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 18e 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, du Bas-du-fleuve 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, M. Jean-Yves Duclos, de la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, Mme Lise Thériault, de la présidente directrice-générale de la Société d'habitation du Québec, Mme Guylaine Marcoux et du député du Parti québécois, M. Dave Turcotte.

Cette année en est une d'importance particulière pour la Fédération et pour les locataires de HLM. D'une part, la FLHLMQ fête son 25e anniversaire. Au courant des deux journées du congrès, nous soulignerons et célébrerons les gains importants réalisés par les locataires de HLM en 25 ans de mobilisations, de luttes et d'implication bénévole consacrée à l'amélioration des conditions de vie en HLM.

Si l'heure est à la célébration, on ne se contentera pas pour autant de contempler le passé. Des négociations déterminantes pour l'avenir du financement des HLM se déroulent en ce moment entre les gouvernements fédéral et provincial. Elles requerront toute notre attention et notre implication afin de nous assurer de préserver les acquis des locataires. L'élection provinciale de l'automne prochain sera l'occasion d'obtenir des engagements en ce sens des partis en lice.

C'est sans parler, bien entendu, des nombreuses autres revendications à faire valoir pour favoriser le développement social, soutenir encore mieux la participation des locataires et faire des HLM des milieux de vie agréables. À cet égard, nous discuterons de quelques propositions qui, une fois adoptées, deviendront les priorités de travail de la fédération pour l'année à venir.

Comme à l'habitude, la période du samedi matin sera consacrée aux ateliers de formation qui seront également des moments de partage entre locataires de différentes régions sur leurs expériences, leurs difficultés et leurs succès.

Je vous souhaite donc un très bon congrès, du plaisir, des rencontres et des échanges enrichissants !

Rachelle Simard

Rachelle Simard,
présidente par intérim de la FLHLMQ

Ordre du jour

Vendredi 8 juin 2018

9h00 : Accueil au Pavillon Lemieux de l'Université Laval pour inscription et collation.

10h00 : Ouverture du congrès par la présidente par intérim de la FLHLMQ, **Rachelle Simard**, au Grand Salon du Pavillon Desjardins.

10h15 : Adoption des procédures pour le déroulement du congrès.

10h30 : Présentation et adoption du rapport d'activités 2017-2018 de la FLHLMQ par **Rachelle Simard** et **Robert Pilon**.

11h30 : Présentation et adoption du bilan financier 2017-2018 de la FLHLMQ et nomination du Vérificateur pour 2018-2019 par la trésorière de la FLHLMQ, **France Desmarchais**, et **Élisabeth Pham**.

12h00 : Dîner dans le Grand Salon

13h30 : Plénière sur le thème : Quel sera l'avenir des HLM ? au Grand Salon.

- Le coordonnateur de la FLHLMQ, **Robert Pilon**, rappellera les principales victoires remportées par les locataires de HLM et les prochains défis à relever pour défendre et améliorer les HLM
- La ministre responsable de l'habitation, **Lise Thériault**, présentera les réalisations de son gouvernement concernant les HLM.
- Le représentant du Parti québécois, le député **DaveTurcotte**, et la représentante de Québec solidaire, la candidate **Manon Blanchard**, seront invité-e-s à venir présenter leur vision de l'avenir des HLM et du logement social.

15h00 : Pause

15h30 : Ateliers de discussion entre locataires pour déterminer les principales demandes et actions de la FLHLMQ à l'approche des élections au Québec et face à Ottawa.

17h00 : Caucus régional pour combler le poste vacant au CA de la FLHLMQ pour la région des Laurentides.

17h30 : Souper dans le Grand Salon

19h00 : Soirée de célébration du 25e anniversaire de la FLHLMQ : performance de magie et karaoké

Samedi 9 juin 2018

7h30 : Déjeuner à la cafétéria.

8h30 : Les congressistes auront à choisir deux ateliers parmi les suivants :

1. Tabac et cannabis : offrir des HLM sans fumée comme alternative.
2. Quoi faire pour être consulté, informé et, au besoin, dédommagé, lors des travaux majeurs dans nos logements ?
3. Comment bien représenter les locataires au CA de votre office ?
4. Comment avoir un Comité consultatif de résidant-e-s (CCR) dynamique ?
5. S'inspirer de l'expérience des associations de locataires qui ont du succès.
6. Les locataires sont-ils de simples figurants au comité de sélection ?
7. Comment trouver de l'argent pour financer nos projets (IDEM) ?
8. Des activités pour favoriser le vivre ensemble dans nos immeubles.

10h00 : Pause

10h30 : Deuxième série d'ateliers de formation et d'échange entre locataires.

12h00 : Dîner au Grand Salon

13h00 : Présentation des élu-e-s au CA de la FLHLMQ

13h30 : Le ministre fédéral de la Famille, des Enfants et du Développement social, **Jean-Yves Duclos**, viendra nous expliquer comment la Stratégie nationale sur le logement pourra contribuer à la préservation et à la réalisation des logements sociaux au Québec.

14h00 : Plénière d'adoption des propositions

14h45 : Mot de clôture de la nouvelle présidente ou du nouveau président de la FLHLMQ, et annonce de la date du prochain congrès.

15h00 : Levée du 18e congrès.

CAISSE. D'ÉCONOMIE. SOLIDAIRE.

Le conseil d'administration

L'équipe 2017-2019

Le congrès de 2017 a élu 13 locataires au conseil d'administration de la FLHLMQ pour un mandat de deux ans qui se terminera avec le congrès de 2019.

Bas-Saint-Laurent
Lucien Dionne de Mont-Carmel, Administrateur

Capitale nationale
Robert Ruel de Québec , Administrateur

Centre-du-Québec
Robert Dufour, Drummondville, Secrétaire

Chaudière-Appalaches
Sarah Goulet de Thetford Mines, Administratrice

Estrie
Constant Joly de Sherbrooke, Administrateur

Lanaudière
France Desmarchais de Saint-Norbert, Trésorière

Laval
Jean-Pierre Le Bouar, Administrateur

Mauricie
Gabrielle Couture de Trois-Rivières, Administratrice

Montréal
Jacques Bradet, Administrateur
Marie-Benoîte Bukuru, Administratrice

Montérégie
Ginette Giroux de Mercier, Administratrice

Outaouais
Rachelle Simard de Gatineau, Présidente par intérim et Vice-présidente

Saguenay-Lac-Saint-Jean
Mario Bélanger de Saguenay, Administrateur

(Administrateur démissionnaire)
Laurentides
Serge Laurin d'Oka, Administrateur

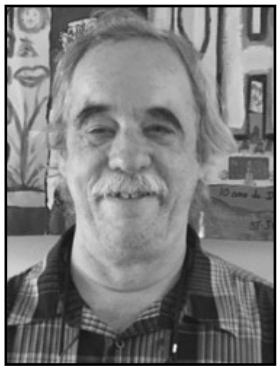
Le personnel de la fédération

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

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.

Les bénévoles de la FLHLMQ

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

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 et Saguenay-Lac-St-Jean

Élections au Conseil d'administration

vendredi 17h

Les délégué-e-s des Laurentides sont invité-e-s à se rassembler en caucus régional pour élire un-e représentant-e au CA de la FLHLMQ (voir le local sur votre cocarde).

Soirée festive : célébrons le 25e anniversaire de la FLHLMQ !

vendredi 19h

Parce que 25 années de mobilisation, de rencontres, de luttes, et d'expériences ça mérite d'être souligné, la FLHLMQ vous propose un anniversaire tout en célébration et en divertissement !

La soirée débutera au Grand Salon avec une performance du **magicien** Patrice Meunier qui nous présentera quelques-uns de ses tours. Peut-être serez-vous de ses cobayes ?

Patrice Meunier, magicien

Un peu plus tard, nous ferons place à la musique et au chant alors que les plus courageux et courageuses nous feront profiter de leur talent (ou pas...) dans une toujours réjouissante formule **karaoké**. Les autres pourront apprécier le spectacle qui nous réserve sans aucun doute des surprises, voire des découvertes…

Au travers de la soirée, nous nous remémorerons également quelques moments forts de l'histoire de notre fédération et mentionnerons quelques réalisations importantes à notre actif.

Pour ceux et celles qui préféreront 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.

Bilan et perspectives 2017-2018

Depuis notre congrès de juin 2017, les membres du conseil d'administration et l'équipe à la permanence de la FLHLMQ ont eu à intervenir sur plusieurs dossiers d'importance concernant les HLM. En voici un rapport succinct.

1. Québec et Ottawa négocient l'avenir de nos HLM : La Stratégie nationale sur le logement

Comme il nous l'avait promis lors de son passage à notre congrès de juin 2017, le ministre fédéral responsable de l'Habitation, Jean-Yves Duclos, a dévoilé, en novembre, le contenu de sa Stratégie nationale sur le logement.

Contrairement aux conservateurs de Stephen Harper qui avaient commencé à réduire leur contribution annuelle au financement du logement social, le grand mérite de la Stratégie nationale du ministre Duclos est d'affirmer qu'Ottawa est prêt à continuer de verser de l'argent aux provinces dans le cadre de son Initiative canadienne de logement communautaire de 4,3 milliards $.

Il faut se rappeler que, si nos loyers sont à prix modique, à 25 % de nos revenus, et que près de 360 millions $ sont investis annuellement dans un plan de modernisation des HLM, c'est parce que les trois paliers de gouvernements contribuent à la facture des HLM. Mais, en raison de la fin des conventions sur le financement, c'est 20 millions $ par année, que le fédéral a cessé de verser pour 8 300 logements HLM en 2017. Ce montant devait grimper à 56 millions $ en 2019.

La fin du financement fédéral, ça veut aussi dire très concrètement que la SHQ met un frein énorme aux rénovations dans les immeubles HLM lorsque la convention vient à échéance car le fédéral cesse de payer 50 % du coût des travaux.

C'est donc une excellente nouvelle d'apprendre que même si le fédéral ne paiera plus spécifiquement pour le déficit des HLM, il est quand même prêt à continuer de verser ces sommes aux provinces dans le cadre de nouvelles ententes fédérales-provinciales qui restent à définir. Ceci dit, il est important de préciser que rien, pour le moment, ne garantit le niveau d'aide que recevront les provinces et que les sommes serviront nécessairement à maintenir le financement des HLM. Ces argents pourraient servir à financer d'autres initiatives pensées à Ottawa ou à Québec.

Le Ministre Jean-Yves Duclos annonçant la Stratégie nationale sur le logement

Le 9 avril 2018 avait lieu à Toronto une rencontre fédérale-provinciale des ministres responsables du logement. À cette occasion, la ministre Lise Thériault a

Bilan… (suite 2/9)

annoncé que le gouvernement du Québec n'adhérait pas au Cadre fédéral-provincial de négociation sur le logement et qu'il souhaitait plutôt la conclusion rapide d'une entente spécifique avec le Québec pour que les fonds fédéraux puissent appuyer financièrement les programmes et objectifs de la SHQ.

La FLHLMQ comprend et approuve la position de la ministre. Depuis plus de cinquante ans, tous les gouvernements québécois ont défendu la compétence exclusive du Québec à définir et à créer les programmes pour répondre aux besoins en habitation. C'est d'autant plus justifié que, de 1993 à 2018, le gouvernement fédéral a unilatéralement décidé qu'il ne détenait aucune responsabilité dans ce champ de compétences et que les provinces devaient se débrouiller par elles-mêmes.

Afin de nous assurer que l'argent du fédéral destiné au logement social continuera d'être versé aux HLM à la mesure de leurs besoins, il est essentiel d'obtenir l'engagement de tous les partis politiques au Québec que, peu importe celui qui formera le prochain gouvernement, il négociera dans ce sens avec le fédéral. C'est seulement ainsi que le Québec pourrait signer une bonne entente avec Ottawa en matière de logement.

Si tout se passe comme prévu, nous aurons aussi le grand plaisir d'accueillir à notre congrès les deux ministres responsables de l'habitation, Jean-Yves Duclos, et Lise Thériault, afin de mieux comprendre leurs positions respectives sur cet enjeu fondamental pour la protection de nos HLM.

Le congrès sera ensuite appelé à débattre de deux propositions qui visent à obtenir la collaboration des député-e-s à Ottawa et à Québec sur cette question de première importance pour nous.

2. La moitié des offices ont fait leurs devoirs

Durant toute l'année, notre Fédération a siégé sur le comité de coordination qui encourage le regroupement des offices. Nous avons travaillé aux côtés de la SHQ, du Regroupement des offices, de l'Union des municipalités du Québec et de la Fédération québécoise des municipalités.

La FLHLMQ a profité des élections municipales du 5 novembre 2017 pour demander à ses associations et CCR d'interpeller les candidat-e-s locaux sur l'enjeu des regroupements. Cette campagne a permis à plusieurs locataires d'être inclus dans les comités de transition et de concertation (CTC) en raison de leurs connaissances et de leur intérêt pour l'avancement du dossier.

Le CCR de l'Office du Roussillon

Après avoir revendiqué, pendant près de 20 ans, que la SHQ procède au regroupement des petits offices, nous serions mal venus de ne pas apprécier à leur juste valeur les résultats obtenus jusqu'ici dans le cadre des fusions volontaires. À travers tout le Québec, à notre grande surprise, 59 projets de regroupements totalisant 345 offices municipaux ont été déposés à la SHQ. De plus, 46 de ces projets se font, comme nous le réclamions, sur la base du territoire de la MRC.

Bilan… (suite 3/9)

Dans la quinzaine de nouveaux offices qui ont vu le jour au 1er janvier 2018, la FLHLMQ s'est activée à créer des comités consultatifs de résidant-e-s comme le demande l'article 58.4 de la *Loi de la SHQ*. À Mont-Laurier, Saint-Hyacinthe, Vaudreuil-Dorion, Sorel, Pont-Rouge, Saint-Constant et Ormstown, les locataires se sont mobilisés par dizaines pour participer aux assemblées leur permettant d'élire leurs représentant-e-s au conseil d'administration du nouvel office, au comité de sélection et au CCR. Il est très motivant pour les locataires de rencontrer d'autres locataires aussi intéressés qu'eux et elles à s'impliquer dans la mise en place d'un nouvel office visant à donner de meilleurs services. Ce travail d'organisation de terrain se poursuivra dans chacun des 59 offices regroupés avec la collaboration des directeurs et directrices qui souhaitent développer un partenariat constructif avec leurs locataires.

À la demande de la FLHLMQ, la SHQ a accepté de modifier sa directive sur la participation des locataires pour préciser que dans tous les offices, il revenait au CCR de déterminer les modalités d'élection des locataires au CA de l'office. Le CCR peut donc élire directement ceux et celles qui les représenteront au CA de l'office. De plus, la loi 155, qui modifie la *Loi sur la SHQ* à compter du 16 avril 2018, rend obligatoire la présence de trois locataires au CA des offices lorsque les lettres patentes prévoient un CA de 11 membres ou plus.

Puisque les regroupements visent à améliorer les services aux locataires, la FLHLMQ compte toujours sur la SHQ pour faire la promotion active de l'embauche de concierges résidants pour assurer un plus grand service de proximité et assurer la présence de l'office dans tous les immeubles, y compris les plus éloignés.

Presque tous les nouveaux offices devraient entrer en opération au 1er janvier 2019 et quatre ou cinq autres le 1er juin 2018. Puisque le réseau comptait près de 540 offices, qu'arrivera-t-il aux 195 retardataires ou récalcitrants ? Il reviendra à la ministre actuelle, Lise Thériault, ou au prochain ministre responsable de l'habitation, de décider comment elle compte récompenser ou sanctionner les derniers de classe qui n'ont pas accompli leurs devoirs. Chose certaine, le mouvement en faveur des fusions est trop bien avancé pour subir un recul et il serait profondément injuste que des locataires doivent se contenter de services médiocres en raison d'un manque de courage politique de nos élu-e-s qui ont le pouvoir de décréter des fusions en cas de besoin. Une bonne question que nous n'oublierons pas de poser aux différents partis à l'approche des élections.

3. Le scandale des HLM démolis à Daveluyville

Un évènement extrêmement malheureux et inquiétant est venu nous donner une nouvelle raison de revendiquer le regroupement régional des offices.

Le 22 mars dernier, à Daveluyville, un maire anti-HLM a obtenu la permission de la SHQ et de la SCHL de démolir 32 unités de HLM en semi-détachés pour familles.

Dans un document, la SHQ écrit « que le maire considère que les HLM ne sont d'aucune utilité et s'avèrent une nuisance au développement de la ville, qui figure parmi les municipalités les plus dévitalisées au Québec. Il n'y a pas assez de clientèle sur le territoire pour combler ces logements. La directrice de l'Office doit maintenant accepter des demandes provenant de l'extérieur, allant même jusqu'à Victoriaville et Drummondville. Par contre, le maire mentionne que, seuls les habitants de la ville contribuent au maintien de ces immeubles par leur compte de taxes. »

La ville obtient donc la permission de vendre à un promoteur privé les terrains et les HLM à 300 $ ou

Bilan… (suite 4/9)

400 $ de loyer par mois sont démolis pour faire place à de nouveaux logements locatifs privés qui seront loués 800 $ ou 1 000 $ par mois.

Ce scandale illustre avec force que l'avenir des HLM n'est pas assuré.

Scène de désolation à Daveluyville

Le regroupement des offices sur une base régionale permettra de venir à bout des élu-e-s locaux qui préfèrent garder vides, ou pire démolir, leurs HLM plutôt que de les ouvrir à l'ensemble des citoyens de la région ou du Québec. Il permettra aussi de venir à bout des villes qui refusent de faire des rénovations majeures dans les HLM pour ne pas avoir à payer leur 10 % des coûts.

Lors d'une rencontre avec la PDG de la SHQ, Guylaine Marcoux, le 1er mai dernier, celle-ci nous a indiqué que la SHQ regrettait beaucoup la perte des unités à Daveluyville et que c'est pourquoi elle avait cru bon demander de nouveaux pouvoirs au gouvernement pour éviter qu'une telle histoire ne se répète. Ainsi, avec l'adoption, en 2016, du projet de loi 83, la loi de la SHQ a été amendée pour inclure l'article suivant :

« 68.14. La Société peut exiger que des travaux majeurs de réparation ou d'amélioration relativement à des immeubles d'habitation à loyer modique soient effectués dans le délai qu'elle détermine, en transmettant un avis à l'organisme responsable de l'exploitation. L'organisme a 15 jours suivant la réception de cet avis pour informer la Société qu'il s'engage à effectuer la totalité des travaux exigés dans le délai imparti ou, à défaut, pour présenter par écrit ses observations. Si l'engagement requis n'est pas reçu dans le délai imparti, la Société peut désigner une personne pour gérer ces travaux, en totalité ou en partie, pour et au nom de cet organisme et aux frais de ce dernier. »

Nous comprenons donc que la SHQ s'est donné les moyens légaux de contraindre les villes à ne pas saboter les efforts de rénovations des HLM. Mais qu'en sera-t-il de la volonté politique de se servir ou non de ce pouvoir ?

La FLHLMQ profitera des élections au Québec pour demander aux partis politiques de prendre l'engagement public que cela ne se reproduise jamais plus.

4. Le cannabis et le tabac dans les HLM

À l'heure actuelle, les offices du Québec prennent des initiatives dispersées, certains allant vers l'interdiction, d'autres restant campés dans le statu quo, d'autres enfin s'aventurant timidement vers le développement d'espaces sans fumée. Le résultat en sera une disparité de droits pour les locataires d'une région à l'autre et la confusion de cette situation met en relief l'absence d'un acteur important dans le débat : la Société d'habitation du Québec. C'est à la SHQ de démontrer

un leadership et de soumettre aux offices des balises et des outils pour trouver les meilleures solutions possibles dans le respect des droits de chacun et chacune.

Conformément aux orientations votées lors de notre 16e congrès, nous pensons que la solution passe par une stratégie équilibrée de développement d'espaces sans fumée dans le parc de logements HLM. Un office pourrait partager ses immeubles en deux catégories « fumeurs » et « non-fumeurs » et demander aux requérants d'identifier le type de logement qu'ils recherchent. Dans d'autres cas, on peut désigner des sections d'immeubles sans fumée, une aile ou un étage, par exemple, quitte à accepter des exceptions pour des personnes qui, pour des raisons de mobilité, auraient besoin d'être logées au rez-de-chaussée. Une telle transformation peut se réaliser progressivement, à mesure que de nouveaux locataires emménagent, dans le respect des droits acquis des locataires actuels.

5. L'augmentation de la subvention accordée aux associations

Sur la demande essentielle de notre congrès de 2017, l'augmentation de l'aide versée aux associations, rien de bien concret n'a encore filtré même si la ministre nous a démontré sa connaissance et son appréciation du travail des associations de locataires lors de notre rencontre du 12 décembre 2017. Elle s'est d'ailleurs réjouie d'avoir reçu plus de 186 cartes de souhaits de nouvel an de la part des associations en HLM dans le cadre de notre campagne pour un rehaussement des subventions. Nous avons également discuté du financement des associations de locataires en AccèsLogis avec la PDG de la SHQ, Guylaine Marcoux, le 1er mai 2018.

La FLHLMQ elle-même traverse une crise financière importante. Nous avons encaissé un déficit de près de 40 000 $ en 2017 et nous fonctionnons avec une équipe réduite de trois employé-e-s à 28 heures/semaine. Ce qui est bien peu comparativement aux autres organismes nationaux en habitation au Québec.

Nous misons sur la présence de la ministre Lise Thériault à notre 18e congrès pour nous éclairer sur l'aide qu'elle compte apporter à l'action bénévole dans nos HLM.

Constant Joly, président de la FLHLMQ, avec la Ministre Lise Thériault

Dans le cas des subventions de 300 000 $ accordées grâce à l'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (ID2EM), nous sommes heureux d'annoncer que les critères ont été élargis pour financer davantage de projets de développement social qui ne devront plus nécessairement être axés sur le développement durable. Ces améliorations sont le fruit de notre collaboration avec le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ).

La FLHLMQ a également signé une lettre conjointe avec le ROHQ pour demander d'augmenter les budgets accordés au soutien communautaire en logement social au Québec.

6. La mise en place d'un guichet unique pour les demandeurs de logement social

Lors de la tournée de consultation organisée en 2016 par Norbert Morin et la SHQ à travers tout le Québec, la FLHLMQ a réclamé haut et fort la mise en place d'un

Bilan… (suite 6/9)

guichet unique pour mettre fin à la difficulté de s'inscrire aux bons endroits pour demander un logement social. Au début de 2018, la ministre Thériault nous a exaucés en annonçant sa volonté de créer des guichets uniques dans chaque région du Québec.

La FLHLMQ siège sur le comité stratégique qui discute des meilleures façons de réaliser ce projet pour faciliter l'accès au logement social.

Trois membres de notre conseil d'administration — Robert Ruel, Robert Dufour et Rachelle Simard — en compagnie du ministre Martin Coiteux à l'occasion de notre présentation en commission parlementaire.

Comme nous militons pour qu'un guichet unique donne plus de choix aux locataires et non pas moins, la Fédération a déposé auprès de la SHQ et du Protecteur du citoyen une plainte formelle contre l'office d'habitation de Québec. Nous dénonçons l'adoption de la résolution OM-2015-036, une résolution qui vise explicitement à « restreindre les transferts de ménages habitant un HLM vers un logement subventionné dans une coopérative ou un organisme sans but lucratif d'habitation ». Il nous apparaissait évident que cette décision va non seulement à l'encontre du droit des locataires de HLM de pouvoir quitter les HLM en optant pour un autre mode de tenure, mais également à l'encontre de l'article 1984 du *Code civil du Québec* qui précise qu'un office n'a pas le droit de s'immiscer dans la sélection des locataires des coopératives ou des OBNL en tentant de leur imposer ses propres considérations.

Jusqu'à présent, nous sommes déçus de la réaction de la PDG de la SHQ qui refuse de prendre clairement position dans le dossier.

Le guichet unique ne doit pas limiter, mais plutôt accroitre la possibilité pour les locataires d'habiter dans un logement qui répond à ses besoins et il ne faut pas qu'il devienne plus difficile de quitter un HLM que d'y entrer.

Le regroupement des offices sur une base régionale et le guichet unique devraient être l'occasion de permettre à tous les citoyen-ne-s dans le besoin du Québec de pouvoir être libre de faire des demandes de logement dans n'importe quelle ville de la province et dans n'importe quel genre de logement social. Il est scandaleux que des HLM soient vides, ou pire, démolis parce que des élu-e-s municipaux ne veulent pas payer leur 10 % du déficit des HLM pour des « importé-e-s » d'autres villes comme nous l'avons vu à Daveluyville.

7. La défense des droits des locataires

À la suite de notre rencontre avec la ministre Thériault, la Table de concertation sur les HLM publics a été réactivée. Trois comités de travail ont été formés de concert avec le Regroupement des offices, l'Association des directeurs et directrices d'offices et la SHQ.

Un comité sur la salubrité discute des meilleures mesures à mettre en place pour lutter contre le fléau

Bilan… (suite 7/9)

des punaises de lit, particulièrement pour faciliter la préparation au traitement.

Un comité sur le cannabis et le tabac suit de près des projets pilotes pour créer des espaces sans fumée dans certains offices.

Un comité sur le développement communautaire et social travaille à déterminer comment seront utilisés dans les HLM les 2,3 millions $ annoncés dans le Plan d'action pour l'inclusion sociale du gouvernement du Québec.

La Table a également recommandé à la SHQ d'indexer, comme nous le demandions depuis notre congrès de l'an dernier, le montant de 400 $ alloué au dédommagement des locataires lors de transferts obligatoires.

Nous avons déposé, en février 2018, un dossier à la PDG de la SHQ, Guylaine Marcoux, afin qu'elle donne la permission aux conseils d'administration des offices de dédommager à l'amiable les locataires lorsque les travaux de rénovation dérapent et troublent de façon importante la vie des résidant-e-s. On attend toujours la réponse de la SHQ.

La Fédération est intervenue auprès de la SHQ pour signaler des pratiques jugées douteuses dans plusieurs offices, notamment à l'OH de Val-des-Monts (expulsions sans passer par la Régie), à l'OH de Saint-Agathe (ne pas accorder de diminution de loyer suite à une baisse de revenu), à l'OH de l'Épiphanie où on s'arroge le droit d'imposer des amendes aux locataires pour le stationnement ou des lumières de Noël, à Québec où on empêche les locataires de HLM d'aller vers des coops ou des OBNL. Nous avons également déposé deux plaintes en déontologie contre un directeur de Lanaudière pour intimidation contre des locataires au CA de l'office.

Plus positivement, nous avons participé à 183 assemblées pour supporter les associations de locataires et les CCR à travers le Québec, mis en place 23 nouvelles associations et 17 nouveaux CCR et offert un support/conseil à plus de 1980 locataires de HLM qui ont utilisé notre ligne 1-800 pour obtenir de l'information, des conseils et du soutien.

La FLHLMQ a accompagné les CCR de Montréal et de Québec, qui représentent à eux deux près de 50 % des HLM de la province, dans de nombreux comités de travail conjoints avec leur office (salubrité, politique de perception des loyers, politique de reconnaissance des associations, transferts de logements, etc.).

Nous sommes aussi intervenus dans trois cas de mauvaise gestion pour contraindre des associations de locataires à s'expliquer en assemblée générale de leurs membres et à adopter des mesures correctives.

Beaucoup de ces activités ont été rendues possibles grâce à une collaboration étroite avec les services communautaires de nombreux offices, notamment la tenue d'une vingtaine de formations durant l'année.

Pour bien informer nos membres, nous avons fait une mise à jour régulière de notre site internet www.flhlmq.com, qui informe et conseille une moyenne de 90 personnes par jour, produit trois numéros de notre bulletin diffusé à 3 000 exemplaires dans les associations et CCR et envoyer mensuellement un infolettre à plus de 900 personnes actives dans les HLM.

La FLHLMQ exerce une veille statistique sur l'utilisation de la Régie du logement par les offices d'habitation au Québec. Nous étudions tous les jugements portant sur les HLM pour voir quels sont les principaux problèmes de gestion et les meilleures approches pour éviter de judiciariser les conflits.

À la demande de l'office, la FLHLMQ est allée au Palais de justice de Saguenay pour défendre le président du

Bilan… (suite 8/9)

CCR poursuivi en dommages par un locataire. La cause a été jugée non fondée.

Nous étions présents le 16 janvier à l'Assemblée nationale du Québec pour déposer notre mémoire sur le projet de loi # 155 modifiant la *Loi de la SHQ* et demander plus de pouvoirs pour favoriser les CCR.

Nous avons aussi participé à deux rencontres de la Table des partenaires en habitation convoquées par la ministre Lise Thériault afin de formuler des recommandations pour améliorer le programme AccèsLogis, notamment pour demander des salles communautaires dans toutes les nouveaux immeubles.

La FLHLMQ a rencontré Catherine Fournier, alors responsable du dossier de l'habitation au PQ, sur l'opération de modernisation des HLM et le budget de la SHQ.

La Fédération a relancé la campagne UN VOISIN VEILLE SUR VOUS invitant les associations et CCR à mettre en place un réseau d'entraide avec des affichettes de porte pour les personnes à la santé incertaine.

La FLHLMQ est intervenue à différentes reprises dans le débat public : pour réagir à des reportages régionaux dénonçant le mauvais état des HLM, sur l'interdiction totale de fumer pour les nouveaux résidant-e-s des HLM à Baie-Comeau et sur le bilan des regroupements d'offices.

Nous avons aussi participé au Forum sur la maltraitance matérielle et financière envers les personnes aînées, organisé à l'initiative de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, Francine Charbonneau le 22 février dernier, au congrès du ROHQ, à la Rencontre des intervenant-e-s sociocommunautaires, aux rencontres du conseil d'administration du Fonds québécois en habitation communautaire et au jury du programme ID2EM.

Finalement, nous avons débuté une collaboration à un projet de recherche-action de la professeure Janie Houle de l'UQAM visant la concertation audacieuse des institutions (CISSS, ville de Montréal, OMHM) avec les locataires du quartier Hochelaga-Maisonneuve pour intervenir sur les problématiques de santé mentale dans les HLM.

Notre démocratie interne

On ne peut conclure notre rapport sur les principales activités sans parler de l'organisation de notre congrès annuel.

Réunir plus de 220 délégué-e-s des quatre coins du Québec, en commençant par assurer leur transport et leur hébergement, est un énorme défi logistique et financier. On ne réalise pas la difficulté que ça représente de traverser le Québec pour participer à une activité citoyenne quand on est sans voiture et sans carte de crédit.

Congrès de la FLHLMQ de juin 2017 à Québec

Depuis mars, le meilleur de nos énergies est mis à faire de ce grand rendez-vous le lieu principal de formation et d'échanges entre toutes les associations et CCR du Québec. Cela demande un travail important de réflexion pour mettre à jour notre connaissance et nos analyses sur les principaux problèmes qui se vivent en

Bilan… (suite 9/9)

HLM. C'est un gros investissement en temps, mais aussi en argent puisqu'il nous coûte près de 50 000 $, soit le cinquième de notre budget.

Cette grande mobilisation est importante car elle demeure le moment privilégié pour les membres du CA de la Fédération de vous rendre des comptes et de demander aux politicien-ne-s responsables des HLM ce qu'ils et elles font de bien pour nous. C'est aussi pour vous tous et toutes qui êtes présents, l'occasion de décider démocratiquement des principales orientations et actions que nous entreprendrons ensemble.

Congrès de la FLHLMQ de juin 2017 à Québec

Tout en maintenant la tenue annuelle de notre congrès, le CA de la Fédération a réfléchi à une façon d'être plus présente dans toutes les régions du Québec grâce à la magie de l'internet. C'est pourquoi une proposition sera soumise au congrès afin de prendre un virage informatique pour rendre accessible le wifi dans toutes nos salles communautaires et développer des formations en ligne pour les membres des associations et CCR.

Congrès de la FLHLMQ de juin 2017 à Québec

Cela rendrait possible la mise en place de différents forums de discussions et de différents comités de travail qui pourraient mettre davantage à contribution des locataires branché-e-s d'un peu partout au Québec.

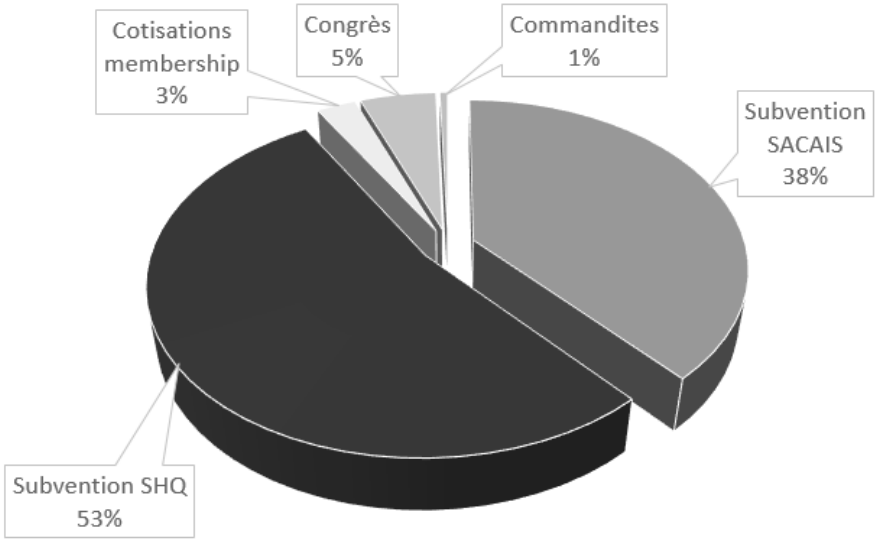
Cela permettrait aussi aux quatorze membres de notre conseil d'administration qui se sont déplacés à Montréal ou à Québec à quatre reprises durant l'année de plutôt tenir des rencontres mensuelles, en téléconférence, pour assurer un meilleur suivi sur les affaires de la Fédération. Notre démocratie s'en trouverait ainsi renforcée à plusieurs niveaux.

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.

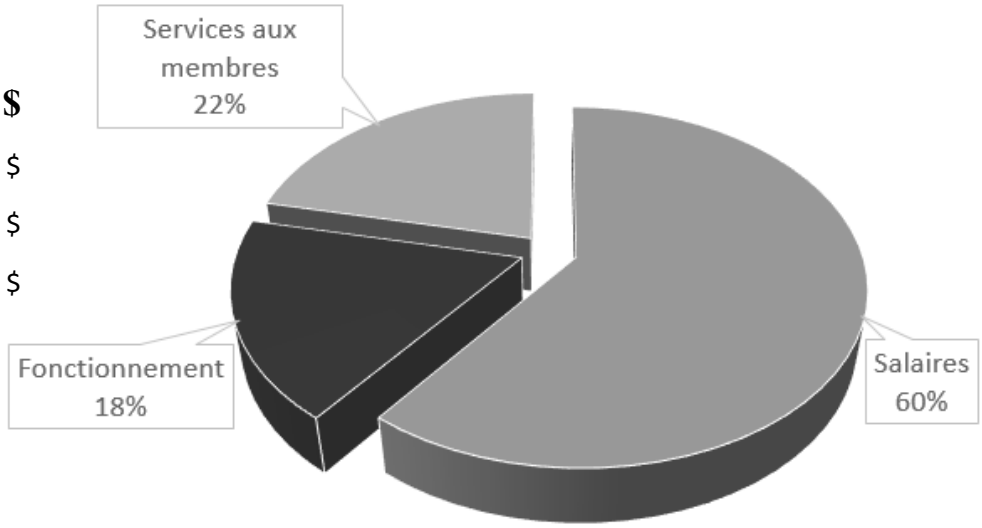
Suivez-nous également sur facebook (cherchez Fédération des locataires de HLM du Québec-FLHLMQ)

Répartition des revenus et dépenses



Revenus	**282 648 $**
Subvention SHQ	150 000 $
Subvention SACAIS	108 554 $
Congrès	14 925 $
Cotisations membership	7 670 $
Commandites	1 499 $

Dépenses	**325 914 $**
Salaires	196 957 $
Services aux membres	70 204 $
Fonctionnement	58 753 $



Propositions touchant les finances

Adoption des États financiers 2017-2018

Il est proposé d'adopter les états financiers 2017-2018 préparés par la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson tels qu'ils ont été présentés au 18e congrès.

Proposée par le Conseil d'administration.

Vérificateur 2018-2019

Il est proposé de mandater la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson à titre de vérificateur externe pour l'année 2018-2019.

Proposée par le Conseil d'administration.

Atelier 1

Tabac et cannabis : offrir des HLM sans fumée comme alternative

La FLHLMQ fait depuis quelques années la promotion d'espaces sans fumée dans les HLM du Québec. Les effets nocifs du tabac, et notamment de la fumée secondaire qui circule dans les immeubles, sont aujourd'hui bien connus. L'expérience nous a également fait constater l'ampleur du mécontentement, des tensions voire des conflits que suscite la cohabitation entre locataires qui fument et locataires qui ne fument pas.

La fumée de cigarette emportée par un vent de changement

Jusqu'en 2017, la situation était la même dans tous les HLM du Québec : fumer était interdit dans les espaces communs, mais permis dans les logements (balcons y compris). Bien que les tribunaux reconnaissent le droit d'un propriétaire d'inscrire au bail (dans les règlements d'immeuble) l'interdiction de fumer dans les logements, aucun office ne s'était prévalu de cette possibilité. Ce sont les non-fumeurs – pourtant majoritaires – qui se trouvaient lésés par une telle situation en voyant brimé leur droit à jouir chez eux d'un environnement sain. En 2018, cependant, la situation change rapidement. Sans doute poussés par l'appréhension de la légalisation prochaine du cannabis, plusieurs offices ont annoncé à leurs locataires qu'il serait dorénavant interdit de fumer dans les logements. La mesure peut être effective dès le renouvellement des baux ou graduellement, en s'appliquant seulement aux nouveaux locataires, mais dans les deux cas cela signifie qu'à terme tous les logements seront sans fumée.

En cherchant à régler de manière aussi drastique le problème de la fumée dans les logements, on améliorera certes la qualité de l'air dans les HLM, mais on risque de générer d'autres problèmes, voire de remettre en question le droit au logement d'un certain nombre de locataires. En effet, si l'interdiction de fumer est inscrite aux règlements d'immeuble, il faudra envisager la possibilité d'évincer des locataires qui ne l'auraient pas respectée. On peut imaginer une telle éventualité sur le marché privé, mais cela ne va pas de soi en HLM qui représentent le dernier recours de personnes pauvres, parfois vulnérables ou discriminées. Veut-on vraiment mettre une personne à risque d'itinérance pour une question de cigarette ? Agir ainsi serait déroger à la mission sociale d'un office d'habitation.

Le rôle du CCR et des locataires au CA

Heureusement, on n'est généralement pas obligé de trancher unilatéralement entre le droit au logement et le droit à un environnement sain. Avec sa proposition de développement d'espaces sans fumée (voir page suivante), la FLHLMQ suggère une manière de concilier au mieux les intérêts de tous et toutes. Et puisque la fumée semble devenir une préoccupation des offices municipaux, les locataires ont tout intérêt à saisir l'occasion et à faire valoir leur point de vue auprès de l'office. Un CCR peut très bien prendre l'initiative de discuter de cet enjeu et mandater ses représentants d'apporter une proposition au conseil d'administration. Il reviendra ensuite au CA et à la direction de l'office de réfléchir aux aspects techniques de la mise en œuvre d'une stratégie de développement d'espace sans fumée.

La fumée du tabac et du cannabis pose un problème important, évitons d'y répondre précipitamment et donnons-nous les moyens d'y trouver une solution réfléchie et équilibrée.

Quelques faits concernant le tabac et le cannabis

Tabac	Cannabis
• 16,9 % de fumeurs dans l'ensemble de la population canadienne de 12 ans et plus • 9,5 % de fumeurs dans la population de 65 ans et plus • 25,8 % de fumeurs parmi les hommes âgés de 20 à 34 ans • 23,4 % de fumeurs parmi les 20 % les plus pauvres (toutes catégories d'âge et de sexe).	• 15,2 % des Québécois de 15 ans et plus ont consommé du cannabis au cours de l'année (2014-2015) • 52,0 % des consommateurs en font usage moins d'une fois par mois (2014-2015) ; • 44,5 % des Canadiens de 15 ans et plus avaient déjà consommé du cannabis au cours de leur vie (2015). • 79 % des répondants à un sondage sur la légalisation du cannabis ont dit que la légalisation du cannabis ne les incitera pas à en consommer ni à augmenter leur consommation (2018).

Des espaces sans fumée dans le parc de logement HLM

Proposition type à faire adopter par le conseil d'administration d'un office d'habitation

---

Considérant d'une part que la fumée du tabac ou du cannabis représente un sérieux problème de santé publique, que plusieurs locataires non fumeurs se trouvent incommodés par la fumée secondaire de leurs voisins et considèrent légitimement que leur droit à un environnement sain n'est pas respecté ;

Considérant d'autre part que le tabagisme constitue une dépendance sévère dont il est difficile de se défaire et qu'il ne doit pas représenter un obstacle au droit au logement, particulièrement dans les HLM qui sont le dernier recours en matière de logement pour les citoyens qui n'ont pas les moyens de se loger sur le marché privé ;

Considérant que les locataires de HLM ne sont pas des citoyens de seconde zone et doivent jouir des mêmes droits que l'ensemble de la population face à la légalisation imminente du cannabis ;

Considérant la difficile cohabitation entre fumeurs et non-fumeurs, les tensions et insatisfactions qui en résultent et la nécessité de trouver des solutions permettant de concilier harmonieusement les droits des uns et des autres ;

Il est proposé que l'office se dote d'une stratégie de développement d'espaces sans fumée dans son parc de logements en suivant les principes suivants :

- Partage du parc de logements en projets pour fumeurs et projets pour non-fumeurs selon une évaluation des besoins ;
- Respect des droits acquis des locataires actuels et transformation par attrition des logements pour non-fumeurs (au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux locataires) ;
- Droit pour un ménage requérant de refuser un logement ne correspondant pas à ses besoins sans pénalité ni radiation ;
- Possibilité de transfert pour un ménage devant changer de l'une à l'autre de ces deux catégories de logements.

Atelier 2

Quoi faire pour être consulté, informé et, au besoin, dédommagé, lors des travaux majeurs dans nos logements ?

Nous sommes chanceux ! De 2007 à 2018, c'est plus de trois milliards $ qui ont été investis dans la modernisation des HLM au Québec. Les rénovations seraient complétées à 92 % si on en croit le rapport 2016-2017 de la SHQ. En 2018-2019, c'est 343 millions $ qui seront, encore une fois, répartis entre les offices du Québec.

Dans la majorité des immeubles, les travaux extérieurs sur les enveloppes et les systèmes ont été complétés et on entre, enfin, dans la rénovation des logements des locataires. Après avoir attendu 10 ou 20 ans pour obtenir des améliorations, voici une chance unique qu'il ne faut pas manquer.

Les meilleurs travaux possibles

Non seulement les associations de locataires et leur comité consultatif des résidant-e-s (CCR) ont-ils le droit d'être informés des travaux projetés dans leurs immeubles, ils ont également le droit d'être consultés sur la nature de ces travaux, la qualité des matériaux et la réalisation de ceux-ci.

La directive de la SHQ sur la participation des locataires prévoit que chaque année, en mars ou en avril, l'office doit s'asseoir avec les associations pour dialoguer sur les travaux à prioriser pour répondre aux besoins en rénovation des immeubles, mais aussi aux besoins les plus pressants qu'expriment les locataires. Doit-on prioriser l'amélioration de l'insonorisation ou de la ventilation, la rénovation des cuisines ou des salles de bain, avec quels matériaux, dans quelles conditions ? Ce sont toutes des questions sur lesquelles les locataires ont leur mot à dire.

Ainsi à Gatineau, l'office a commencé par rénover une cuisine pour ensuite faire une porte ouverte afin que les locataires de l'immeuble puissent commenter les travaux. Les locataires ont obtenu plus d'espace de rangement dans la version finale du projet. À Rimouski, des locataires ont obtenu l'installation de laveuses/sécheuses dans les grands logements pour familles.

Lorsque viendra le temps de prendre une décision sur la qualité ou la couleur de nouvelles hottes de cuisine, de nouveaux recouvrements de plancher, d'un nouvel aménagement de la cour, de la couleur de la peinture des corridors, etc., on peut s'entendre avec l'office sur une méthode pour que les locataires soient impliqués dans la sélection des matériaux, le choix des couleurs, etc.

Dans les meilleures conditions possibles

Si on veut que les rénovations se réalisent, les locataires devront collaborer et être tolérants face aux bruits, à la poussière et aux va-et-vient des ouvriers. Pour bien s'entendre avec votre office, il vaut la peine de discuter des mesures qui devront être prises en fonction des travaux prévus.

- Durant les travaux, quelles seront les consignes à respecter ?
- Comment faciliter la visite et le travail des ouvriers dans votre logement ?
- À quelles heures se feront les travaux ?
- Comment protéger nos meubles et éliminer la poussière ?
- Aura-t-on accès au stationnement, aux portes, à l'ascenseur, à l'escalier, au balcon, etc. ?
- Quels sont les dédommagements pour ceux qui devront quitter leur logement pour quelques jours ?
- Comment procède-t-on pour réduire les irritants durant les travaux ?

Si les travaux nécessitent un relogement

La SHQ est claire dans ses indications aux offices. Étant donné que la clientèle des HLM est à faible revenu, les mesures doivent privilégier la prise en charge des interventions et des dépenses directement par l'office d'habitation.

- L'office est responsable du relogement ;
- L'office rembourse le locataire des dépenses raisonnables dues à l'évacuation des lieux ;
- Le locataire continue à assumer sa juste part pour se loger et se nourrir ;
- Il n'y a pas d'enrichissement.

La planification des déménagements commence dès la consultation des locataires sur les travaux proposés et le budget de remplacement, amélioration et modernisation (RAM). Une bonne préparation, en collaboration avec les locataires, permettra de minimiser les désagréments et les inquiétudes de part et d'autre.

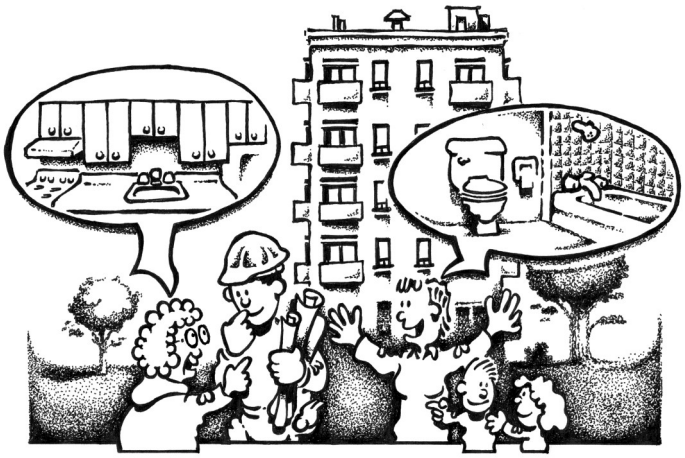
Le *Code civil du Québec* et les rénovations majeures

Si des travaux majeurs nécessitent l'évacuation temporaire des locataires, l'office doit respecter les dispositions du *Code civil du Québec* :

- Le locataire devra être avisé au moins 10 jours avant la date prévue des travaux ;
- S'il est nécessaire d'évacuer les lieux pour plus d'une semaine, le préavis devra être d'au moins trois mois ;
- Le *Code civil du Québec* mentionne que l'avis, écrit, doit contenir les informations pertinentes aux travaux (nature, début, durée, période d'évacuation, particularités et indemnité) ;
- Dans les 10 jours suivant la réception de l'avis, le locataire doit manifester son intention de s'y conformer ou non. S'il omet de le faire, cela constitue un refus et dans ce cas, le locateur peut, dans les 10 jours suivants, demander à la Régie du logement de statuer sur l'évacuation.

La revendication de la FLHLMQ

Le *Code civil du Québec* prévoit que le locateur doit procurer au locataire la « jouissance paisible du bien loué pendant toute la durée du bail » (art. 1854 C.c.Q.). Lorsque la rénovation provoque des bruits excessifs, le locataire aura droit à une compensation financière (art. 1865 C.c.Q.). Par contre, il devra limiter les inconvénients. Ainsi le refus d'un déménagement temporaire peut fermer la porte à la compensation. (Gingras c OMH Montréal – 12 juillet 2017).



Nous avons constaté que des conseillers en gestion de la SHQ conseillent aux offices de ne pas offrir de dédommagement aux locataires lorsque les travaux prennent une tournure difficile et s'allongent sur plusieurs mois en créant des désagréments exagérés aux locataires. Ils recommandent d'attendre un jugement formel de la Régie du logement, ce qui a évidemment pour effet de priver une vaste majorité de locataires de recours car ils et elles ne veulent pas de conflit avec leur office.

C'est pourquoi la FLHLMQ a demandé que la SHQ précise qu'il est possible pour un conseil d'administration d'office, selon des normes à définir, de dédommager à l'amiable des locataires lorsque les travaux ne se déroulent pas comme prévus et troublent de façon importante la jouissance paisible des lieux. Ceci afin de ne pas judiciariser inutilement des situations qui ne méritent pas de tourner en conflit.

Nous attendons la réponse de la SHQ à cette demande.

Atelier 3

Comment bien représenter les locataires au CA de votre office ?

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 résidants. 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.

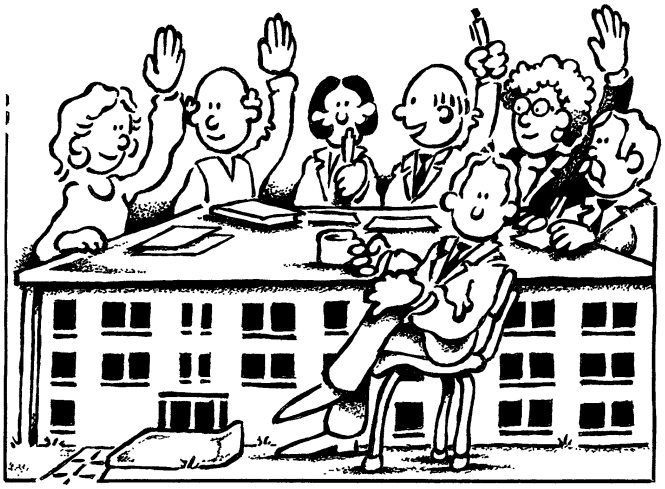
S'appuyer sur le CCR

La *Loi de la SHQ* oblige les offices à 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 aux documents : 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'intérêts 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 soulevez 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 4

Comment avoir un Comité consultatif de résidant-e-s (CCR) dynamique ?

La possibilité de mettre sur pied un Comité consultatif des résidant-e-s et de participer à la gestion des HLM représente une importante conquête démocratique pour les locataires. Cependant, entre la reconnaissance de droits sur papier et leur respect dans la réalité, il y a parfois beaucoup de travail à réaliser. Mieux vaut mettre toutes les chances de son côté !

Quels sont les droits d'un CCR ?

La *Loi sur la SHQ* oblige tous les offices à mettre sur pied un comité consultatif des résidant-e-s (CCR). Une directive de la SHQ établit les obligations de l'office à leur égard :

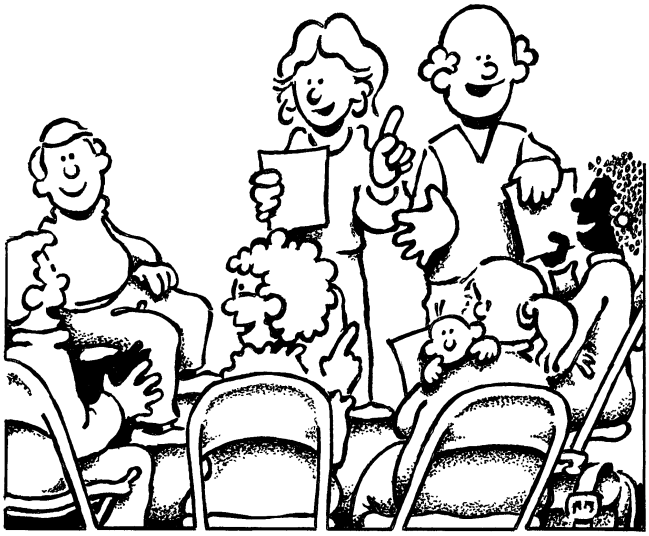
- L'office doit informer le CCR au moins sept jours avant toute prise de décision au sujet des projets de politiques ou règlements touchant directement les locataires ;
- Fournir gratuitement les ordres du jour de même que les procès-verbaux et autres documents (budget, plan triennal, etc.) qu'a adopté l'office ;
- Consulter annuellement le CCR sur les orientations et les choix budgétaires de l'office ainsi que sur l'élaboration du plan triennal de travaux majeurs, et ce, avant les votes sur ces documents ;
- Permettre au CCR de rencontrer au moins une fois par année le C.A. de l'office.

Le CCR se compose d'au plus 25 personnes, dont les deux locataires élu-e-s au C.A. de l'office et d'un-e ou deux locataires désigné-e-s par le CA de chaque association de locataires. Là où il n'y a pas d'associations de locataires, une assemblée élit un-e délégué-e par immeuble. Les CCR peuvent s'adjoindre des invité-e-s, tels que des employé-e-s de l'office, des intervenant-e-s communautaires, la FLHLMQ, etc. L'office ne peut s'imposer dans les rencontres du CCR, mais le CCR peut l'inviter aussi souvent qu'il le souhaite.

La mission du CCR

Quatre thèmes définissent la mission du CCR :

- Étudier les politiques touchant l'ensemble des locataires en vue de donner des avis au conseil d'administration de l'office ;
- Émettre des représentations sur toute matière relative au développement social et communautaire ;
- Promouvoir la participation des locataires à la vie associative ;
- Élaborer les modalités d'élection des représentants des locataires au CA de l'office et les faire approuver par l'ensemble des locataires lors de cette assemblée d'élection.



Les avis sur les politiques et les pratiques de l'office

Les avis du CCR à l'office peuvent porter sur les règlements et l'organisation des offices. Le CCR pourra par exemple discuter et recommander des changements à la politique de transfert, à la procédure de l'office lors des retards dans le paiement des loyers,

au budget annuel, aux règlements d'immeuble, au plan triennal des travaux majeurs ou au traitement des plaintes.

Le CCR c'est aussi la place pour discuter et apporter des avis sur la qualité de vie en général au sein des HLM : la qualité de l'entretien, les demandes de réparation, la remise à neuf des logements, les salles communautaires, l'accessibilité des services, la vermine, etc.

Promouvoir la participation des locataires à la vie associative

Il existe plusieurs façons de favoriser la participation des locataires à la vie de l'association : échanger sur le résultat des expériences ou se donner des trucs entre les associations, la façon de créer une relève, pratiquer la médiation auprès des comités paralysés par des conflits, trouver des solutions aux problèmes de voisinage et aux problèmes sociaux, monter des demandes de subventions pour des projets d'envergure pour les locataires, etc.

Élaborer un plan de travail annuel

Pour élaborer un plan de travail efficace, il est important d'être à l'écoute des besoins des locataires. On peut favoriser la prise d'informations par la réalisation d'un sondage sur un ou quelques sujets précis. Il sera utile de fournir aux locataires une ligne téléphonique ou une adresse courriel pour recevoir les besoins ou les plaintes des locataires.

Une fois les besoins bien déterminés, il sera utile de choisir les priorités, les objectifs et l'échéancier. On se donne des moyens pour les atteindre et on identifie un ou des responsables de la mise en œuvre des moyens choisis. C'est la confection du plan de travail comme tel.

Pour faciliter leur travail, les CCR et les associations de locataires pourront se doter d'un comité exécutif ou comité de liaison. Il doit alors être minimalement formé d'une présidence et d'un-e secrétaire. Ils auront entre autres pour rôle de préparer les ordres du jour, envoyer les convocations, animer les rencontres, identifier les suivis à réaliser et rédiger les avis à l'office.

Il peut être très utile de former des comités de travail entre locataires ou conjoints avec le personnel de l'office pour développer ensemble différents projets.

Les stratégies gagnantes avec les offices

Un CCR ne peut utiliser que la force de ses arguments pour obtenir gain de cause. N'hésitez donc pas à monter des dossiers sur les problèmes à résoudre afin de conscientiser l'office sur le sujet. Ensuite, convenez avec l'office des causes des problèmes avant d'aborder les solutions.

Pour entretenir de bons rapports avec l'office, il est essentiel de séparer la personnalité de l'interlocuteur et le problème à résoudre, d'écouter ses inquiétudes et ses positions, d'ouvrir les perspectives pour trouver d'autres solutions que celle déterminée au départ et finalement, de rechercher une solution, pas un affrontement. Ces règles valent aussi pour régler un problème au sein de l'association ou du CCR.

Les sources de financement

Le cas échéant, le CCR peut négocier avec l'office le versement du solde de la subvention annuelle de 17 $ par logement par année non versée aux associations de locataires. De plus, l'office doit consacrer annuellement 15 $ par logement au soutien communautaire et 22 $ par logement aux ressources humaines dédiées au soutien communautaire. L'office pourrait verser une partie de ces sommes au CCR ou à tout le moins le consulter sur l'utilisation de ces sommes.

Atelier 5

S'inspirer de l'expérience des associations de locataires qui ont du succès

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 seuls ?

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 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 adoptant le procès-verbal (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

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 lors d'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.

Exemple de plan de travail annuel pour une association

OBJECTIFS	ACTIVITÉS / SOLUTIONS		RESPONSABLES / RESSOURCES	
Activités de loisirs et communautaires				
Améliorer la qualité de vie des locataires et lutter contre l'isolement	• Bingo	Tous les mercredis pm	Madame y	
	• Cuisine collective	Tous les 1er jeudis du mois	Monsieur X + organisme communautaire	
	• Souper de Noël	déc.	Comité de l'ADL	
Intervention communautaire et problèmes sociaux				
Augmenter l'entraide et le sentiment de sécurité	• Organiser la campagne de prévention « Un voisin veille sur vous »	Sept.	Comité de l'ADL	
Favoriser le vivre ensemble	• Formation sur le bon voisinage	Nov.	Comité de l'ADL	
Favoriser la santé des locataires	• Rencontre d'information avec le CLSC sur la santé des aînés	Oct.	Comité de l'ADL	
Services aux locataires				
Être consulter sur les rénovations	• Assemblée d'information pour présenter les travaux planifiés par l'office pour l'immeuble et discuter des besoins et priorités identifiés par les locataires	Mars	Comité de l'ADL et OH	
Améliorer les services d'entretien	• Sondage auprès des locataires sur la qualité des travaux d'entretien	Janv..	Comité de l'ADL et FLHLMQ	
	• Assemblée d'information pour discuter avec le service de l'entretien des résultats du sondage et recommandations au CA	Février	Comité de l'ADL et OH	
Représentations				
Créer des liens avec les autres ADL et défendre les intérêts des locataires	• Participation aux rencontres du comité consultatif des résidants	6 rencontres par année	2 délégué-e-s désigné-e-s par le comité de l'ADL	
	• Participation au congrès la FLHLMQ	Juin	2 délégué-e-s désigné-e-s par le comité de l'ADL	

EXEMPLE

Atelier 6

Les locataires sont-ils de simples figurants au comité de sélection ?

Saviez-vous que chaque office a l'obligation légale d'avoir un comité de sélection pour attribuer les logements vacants ? Il est illégal que le directeur ou la directrice ou que les membres du conseil d'administration décident à qui seront loués les logements vacants sans d'abord obtenir les recommandations du comité de sélection qui doit exister dans chacun des offices au Québec, peu importe sa taille de votre office.

Comme l'indiquent clairement les articles du *Règlement sur l'attribution des HLM* que doit faire respecter la SHQ, le rôle principal du comité de sélection est de prendre le temps d'étudier les dossiers des demandeurs de HLM pour s'assurer que l'attribution des logements se fait sans favoritisme et en conformité avec les règles de pondération.

Voici ce qui est exigé dans le *Règlement sur l'attribution des HLM* :

« *COMITÉS DE SÉLECTION*

54. *Le locateur forme un comité de sélection composé d'au moins 3 membres soit :*

1° un représentant du locateur désigné par vote des membres de son conseil d'administration;

2° un représentant des locataires, élu par l'ensemble des locataires de logements à loyer modique du locateur;

3° un représentant des groupes socio-économiques désigné par vote des membres du conseil d'administration du locateur parmi les membres des groupes socio-économiques du territoire.

55. *Le mandat des membres du comité est d'au plus 3 ans; il est renouvelable.*

56. *Le mandat du comité est de soumettre au locateur son avis en ce qui concerne l'admissibilité des demandeurs et le classement des personnes admissibles.*

57. *Les avis du comité sont formulés à la majorité des voix.*

58. *Le membre d'un comité s'engage par écrit à remplir avec honnêteté et impartialité son mandat et à ne révéler à qui que ce soit sauf au locateur, le contenu des délibérations du comité.*

59. *Toute vacance qui survient au comité est comblée suivant le mode de désignation prévu pour le membre à remplacer.* »

Le rôle du comité

Les membres du comité ont la responsabilité de classer par ordre de priorité les demandeurs sur une liste d'attente et de statuer sur les demandes de relogements provenant des locataires déjà à l'office. Ces recommandations sont ensuite entérinées par le conseil d'administration de l'office.

La première chose que doit faire un-e membre du comité est de lire le *Règlement sur l'attribution des HLM* pour ainsi être sûr d'appliquer la bonne méthode de calcul pour fixer la pondération des personnes qui posent leur candidature. La pondération est importante car elle détermine le rang du demandeur sur la liste d'attente. Le règlement est disponible sur le site web de la FLHLMQ.

Comment faire une bonne sélection

Même si tous les offices ne sont pas de la même taille et n'ont pas une liste d'attente de la même longueur, il y a certains principes qui sont les mêmes partout.

Droit à l'accès au dossier complet

Si l'article 58 du règlement d'attribution prévoit que tous les membres du comité s'engagent à respecter la confidentialité des informations dont ils auront connaissance, c'est précisément parce qu'ils ont le droit de vérifier toutes les pièces justificatives pour s'assurer que le classement donné à un requérant est le bon.

Vous avez donc le droit de connaître le nom des

personnes pour vous assurer que les pièces justificatives correspondent bien aux personnes concernées.

Pré-sélection

S'il est normal que les employé-e-s de l'office fassent une pré-sélection et présentent celle-ci au comité, il revient ensuite aux membres du comité de sélection de faire les vérifications qui s'imposent afin de se porter garants des résultats.

S'il n'y a que quelques dossiers, le comité peut prendre le temps de lire chaque candidature en vérifiant si le calcul des points accordés correspond vraiment aux pièces justificatives du requérant ou de la requérante.

S'il y a trop de dossiers, nous vous recommandons de faire une vérification par échantillonnage en prenant trois ou quatre dossiers en tête de liste pour vérifier s'ils méritent vraiment la pondération accordée.

Il ne s'agit pas ici de remettre en question la qualité ou l'honnêteté du travail des employés de l'office, mais d'appliquer la mesure de sécurité prévue par le gouvernement pour garantir que les HLM soient bien attribués aux personnes qui en ont besoin et éviter l'arbitraire et les privilèges.

Rappel de certains droits

- Reconnaissance de la garde partagée à 40 % du temps (art. 8.6);
- Priorité accordée aux personnes victimes de violence conjugale (art. 23.1);
- Droit de demander un HLM dans n'importe quelle ville à la condition d'habiter depuis douze mois au Québec (art.14.4);
- Droit d'exprimer ses préférences en terme de secteurs de résidence (art. 11.9);
- Obligation pour l'office d'avoir une politique de relogement accordant une priorité aux locataires habitant déjà en HLM (art. 23.1);

- Le locataire peut refuser, sans être pénalisé, un logement si celui-ci risque de détériorer de façon marquée sa situation économique ou son état psychologique (art. 52.3) ou si le logement ne correspond pas aux choix de résidence exprimés en vertu de l'art. 11.9.

Les transferts de logement

L'article 23.1 du règlement sur l'attribution prévoit que chaque office doit, par règlement, adopter une procédure de gestion des demandes de relogement, ainsi que les critères d'admissibilité à un relogement. Nous vous suggérons de proposer à votre office le modèle à la page suivante.

Qui choisit la personne qui représentera les locataires au comité ?

Le règlement sur l'attribution est catégorique : «N'importe quel locataire peut soumettre sa candidature pour siéger au comité de sélection pour un mandat de trois ans.» Ce sont les locataires réunis en assemblée générale (ou en CCR dans le cas des offices de plus de 500 logements) qui procèdent à son élection. Comme il n'y a aucune restriction prévue à la loi, un-e locataire peut donc soumettre sa candidature même s'il ou elle occupe déjà d'autres fonctions.

Les transferts de logements

Modèle de règlement sur les transferts de logement à proposer au conseil d'administration de votre office

1. Objectifs

Ce règlement a pour but de permettre aux ménages résidants 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

2.1 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 (avec document à l'appui);

2- transfert obligatoire;

3- à la demande du locataire (pour tout autre motif) selon les conditions précisées au point 4;

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 ni de 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 au locataires lors d'un relogement pour raison de santé/sécurité ou pour tout 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, sauf exceptions spécifiées.

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 _____.

Extrait du guide *Votre office a-t-il de bons règlements locaux lorsque vient le temps d'attribuer un HLM?* disponible sur notre site internet flhlmq.com

Atelier 7

Comment trouver de l'argent pour financer nos projets (ID²EM) ?

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 !

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

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 ; Caissepopulaire ; 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 2018-19 - Volet projets communautaires.
  Les demandes devront être envoyées au plus tard le **15 juin 2017**.

Atelier 8

Des activités pour favoriser le vivre ensemble dans nos immeubles.

Les associations de locataires prennent différentes initiatives pour maintenir un bon climat dans leurs habitations. Si on connait bien les activités de loisir qui contribuent à faire en sorte que les gens se parlent et se côtoient de façon amicale, d'autres actions sont également possibles. Appelons-les des actions de bienveillance !

Un voisin veille sur vous !

À la Chancelière à Québec, une cinquantaine de personnes, soit près de 25% des locataires de l'immeuble, participent au programme d'entraide appelé «Un voisin veille sur vous !». Chaque soir, les locataires à la santé fragile mettent un petit carton accroché à la poignée extérieure de leur porte et le retirent lorsqu'arrive le matin. Une équipe de 6 ou 7 volontaires font le tour des étages en fin de matinée et cogne à la porte de celui ou celle qui n'aurait pas retiré son affichette de porte pour s'assurer que tout va bien. À Laval et Victoriaville, ce service entre locataires a permis de sauver des vies. Les affichettes sont disponibles à la FLHLMQ.

Agissons contre les mauvais traitements !

Plusieurs associations organisent à chaque année un café-rencontre sur la maltraitance des aînés en invitant un ou une conférencière. La ligne info-Abus aux aînés au 1-800-489-2287 ou le CISSS peuvent vous fournir les bonnes personnes ressources. D'autres invitent la pharmacienne, le notaire, la police, etc..

J'aime mon voisin !

À Saint-Jean-sur-le-Richelieu, 80 personnes ont assisté à une animation sur les façons de réagir en cas de conflits entre voisins et une quinzaine de locataires veulent suivre une formation pour apprendre à faire de la médiation citoyenne. Dans tout le Québec, les organismes de justice alternative sont prêts à faire des animations dans les HLM. De plus, la FLHLMQ a produit une *Charte de bon voisinage* qui permet aux associations de faire la promotion des bons comportements dans le cadre de la campagne J'AIME MON VOISIN ! Les locataires élus dans les comités devraient donner le bon exemple afin de devenir le plus contagieux possible.

Ding, dong ! Devine qui est là ?

À Montréal, des locataires sonnent à chaque porte en utilisant l'intercom pour voir si les gens prennent la peine de demander qui est là avant d'ouvrir la porte de l'immeuble. Ils et elles vont ensuite remercier ceux et celles qui agissent avec prudence et vont gentiment voir les autres pour leur dire que cela aurait pu être un voleur, un ex violent, un vendeur indésirable, etc. Cela augmente de beaucoup le pourcentage de gens qui posent des questions avant d'ouvrir les portes qui sont la principale mesure de sécurité de tous les logements.

La prévention des incendies

Suite à la tragédie de l'Île Verte, beaucoup d'associations ont ouvert les yeux sur l'importance de s'assurer de faire chaque année, en octobre pendant la semaine de prévention des incendies, un exercice de feu, de donner gratuitement des piles pour les avertisseurs de fumée et de sensibiliser les locataires aux comportements à risque.

Les chiens et la propreté

Aux Habitations Saint-Pie-X, à Québec, l'association des locataires a eu la bonne idée d'acheter une grosse quantité de petits sacs en plastique pour ramasser les crottes de chiens. Au lieu de jouer à la police avec les propriétaires de chien négligeants, les membres de

l'association donnent gentiment des sacs à tous les promeneurs de chiens qu'ils et elles rencontrent en partant du principe qu'il vaut mieux prévenir que guérir !

La fin du commérage

À l'Habitation Gabriel-Sagard, à Montréal, l'association des locataires a décidé de déclarer la salle communautaire ZONE LIBRE DE COMMÉRAGE et a installé des affiches interdisant de parler en mal de qui que ce soit. On va à la salle que pour faire du positif avec le sourire.

Bien occuper son espace !

Certaines associations ont installé des bancs à l'entrée et on occupe les espaces communs et le terrain au maximum. La présence des locataires décourage les intrus. D'autres font l'erreur d'interdire le flânage dans les entrées. À Bergerville de Québec, l'association a obtenu 5 000 $ de Nouveaux-Horizons pour défrayer le climatiseur de la salle communautaire, 300 $ pour des luminaires afin d'améliorer l'éclairage pour les cours de peinture et de quoi aménager 27 bacs de jardinage par le Fonds d'aide Desjardins.

Prévenir les chutes et réserver un espace aux quadriporteurs

Chaque année, une personne âgée sur trois est victime d'une chute, le plus souvent dans sa salle de bain ou les escaliers. À Magog, le CCR a demandé de mettre des lignes jaunes afin de mieux identifier les marches extérieures. D'autres demandent des rampes, plus d'éclairage ou des bandes antidérapantes dans les escaliers ou des barres dans les salles de bains. Certaines associations réservent des emplacements précis aux quadriporteurs dans la salle communautaire lors de leurs activités pour éviter les accidents dans leur déplacement. Elles proposent aussi à l'office des endroits où les garer. La consultation annuelle sur l'utilisation du budget RAM, en mars ou avril, est le bon moment pour en parler à l'office.

Le ramassage des déchets dangereux

À Terrasse Ontario, à Montréal, l'association a organisé une cueillette collective des produits comme la peinture, les solvants, les piles, les produits électroniques, etc. D'autres font le tour pour collecter les médicaments périmés et vont les porter à la pharmacie pour éviter les empoisonnements.

Vigile hivernale

À Sherbrooke, une équipe de cinq locataires ont pallié aux lacunes du déneigement en allant une dizaine de fois durant l'hiver prendre soin de six immeubles pour mettre du sel, dégager les rampes et nettoyer autour des espaces à vidange. Une initiative entièrement bénévole pour éviter les accidents.

Adopter un plan de tomates

Dans l'arrondissement de Greenfield Park, à Longueuil, l'association invite les locataires âgées à venir prendre soin d'un plan de tomates en pot à l'extérieur. C'est un bon prétexte pour les faire sortir, prendre l'air et socialiser au soleil.

Les propositions soumises au congrès

Élection provinciale et financement des HLM

1 Il est proposé que, dans le cadre d'une campagne intitulée « Je vote pour les HLM », tous les membres de la FLHLMQ demandent aux candidat-e-s aux élections du 1er octobre 2018 de signer une lettre en faveur des HLM énonçant les engagements suivants :

- « En tant que candidat-e, je m'engage à demander à mon gouvernement d'utiliser l'argent qui proviendra de la nouvelle entente avec le fédéral pour combler le manque à gagner dans le financement des HLM causé par la fin des conventions. »
- « En tant que candidat-e, je m'engage à m'assurer que mon gouvernement maintiendra les loyers à 25 % dans les HLM, poursuivra leur rénovation et protégera l'intégrité du parc HLM. »

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Financement fédéral des HLM

2 Il est proposé que la FLHLMQ et ses associations demandent au ministre Duclos et aux autres députés fédéraux de s'assurer que le Québec reçoive sa juste part pour le financement de tous les HLM et non pas seulement pour une partie.

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Développement d'espaces sans fumée

3 Il est proposé que la FLHLMQ aide les associations et CCR à obtenir du conseil d'administration de leur office l'adoption d'une stratégie locale créant des sections non-fumeurs dans les immeubles.

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Les propositions (suite 2/2)

Virage informatique

4 Il est proposé que la FLHLMQ prenne le virage informatique avec ses associations en :

- Négociant avec les instances concernées la mise en place d'une connexion internet sans-fil (wifi) accessible dans les salles communautaires de tous les HLM ;
- En développant un programme de formation à distance pour les associations et CCR.

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Guichet unique

5 Il est proposé que la FLHLMQ fasse des représentations auprès de la SHQ et des offices pour obtenir que la mise en place des guichets uniques pour les requérant-e-s de logements sociaux permette de donner une plus grande liberté de mouvement aux locataires et non l'inverse.

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Protection des bénévoles

6 Il est proposé que la FLHLMQ fasse des représentations pour obtenir que les locataires travaillant bénévolement pour les offices soient couverts par l'assurance protégeant les accidentés du travail (CNESST) en cas de blessure.

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Lexique

Le merveilleux monde des HLM est plein d'acronymes et d'expressions inconnues de 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'hypothèques et de logement

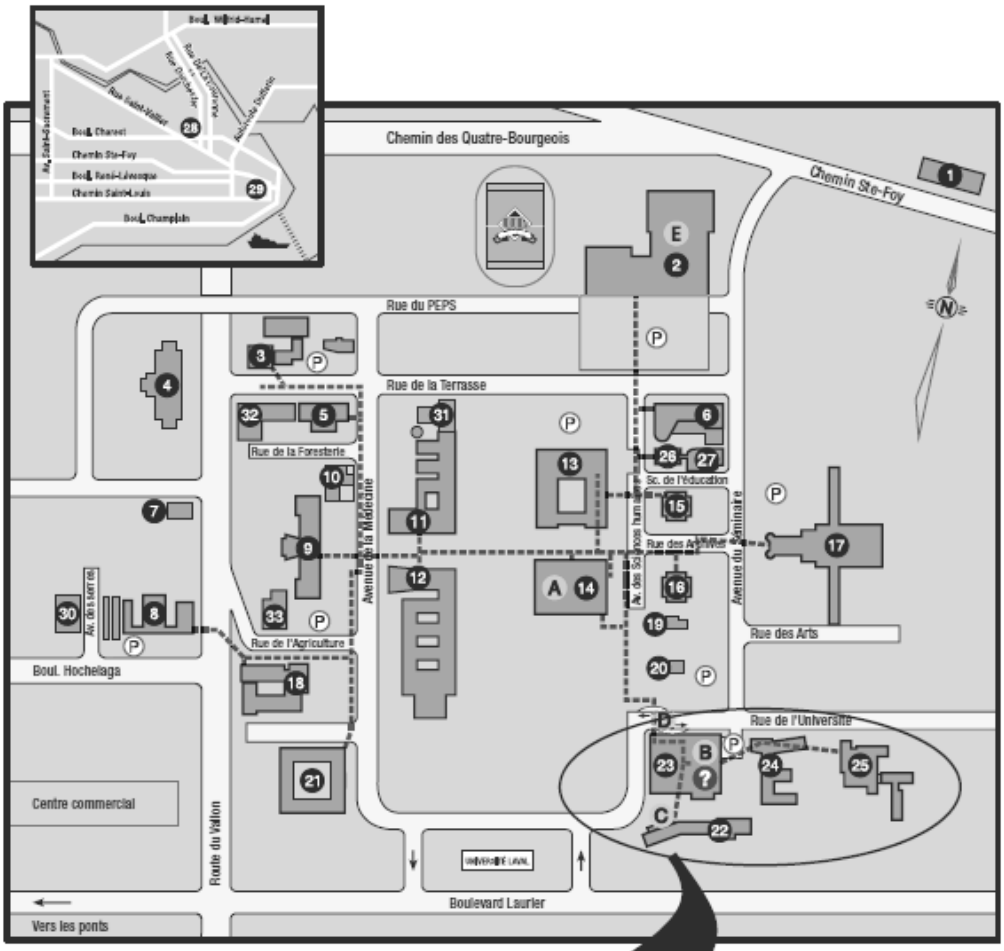
SHQ : Société d'habitation du Québec

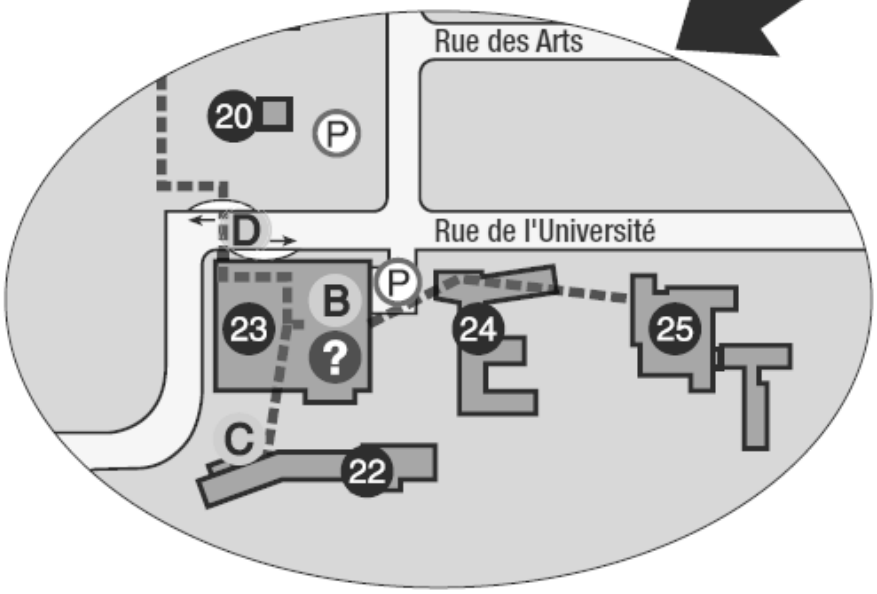
TCHLMP : Table de concertation sur les HLM publics. C'est l'endroit où se rencontrent la FLHLMQ, le ROHQ, l'ADOHQ et la SHQ pour discuter des normes et de la gestion générale des HLM.

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