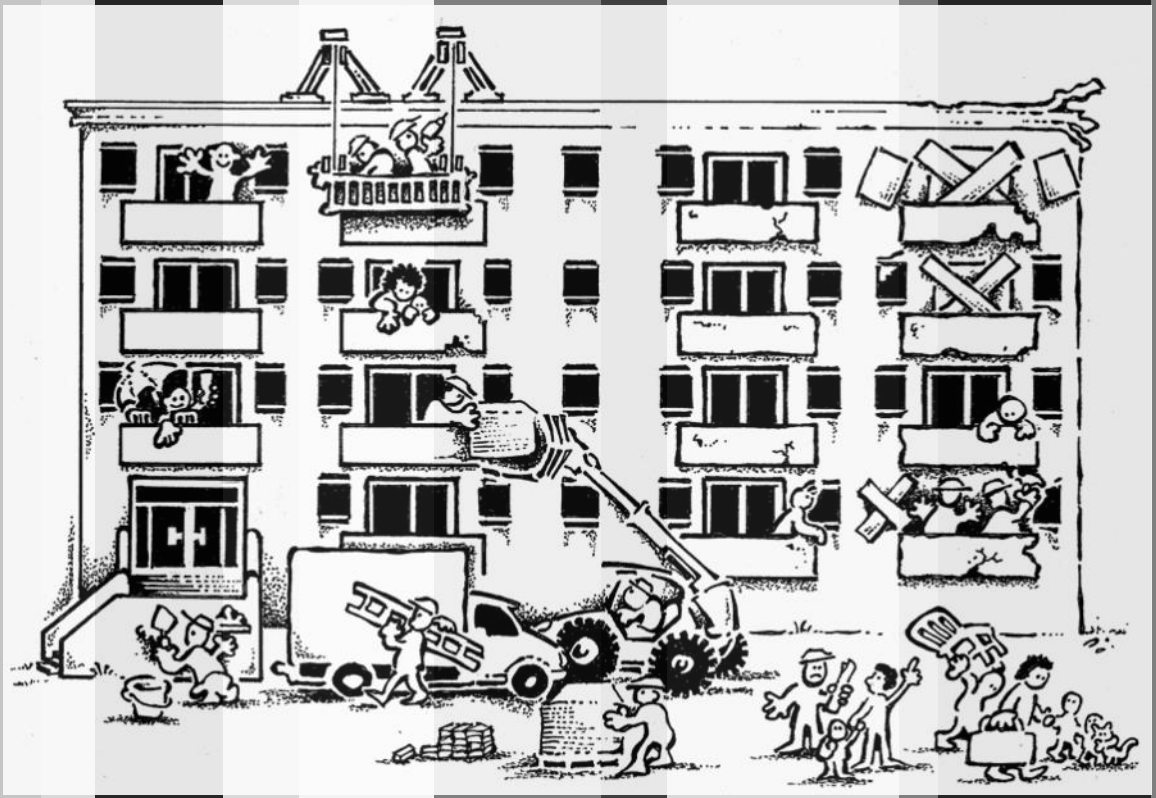
19e congrès de la FLHLMQ

Rénover nos vieux HLM d'ici 2021, est-ce possible ?



14 et 15 juin 2019
Université Laval à Québec

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

MOT DE LA
MINISTRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DE L'HABITATION

Le congrès de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec constitue un temps fort pour la démocratie de votre organisation. C'est le moment de partager votre vécu et de débattre des projets qui vous tiennent à cœur.

Votre fédération est un partenaire avisé et incontournable du gouvernement, avec qui j'ai d'ailleurs eu le plaisir d'échanger. Je tiens à vous remercier pour votre engagement, qui contribue à l'amélioration de la qualité de vie des ménages qui habitent en HLM.

Le mandat qui m'a été confié à titre de ministre des Affaires municipales et de l'Habitation repose justement sur la volonté du gouvernement d'optimiser son rôle en habitation et d'affirmer son leadership dans ce domaine.

Tout comme vous, je suis convaincue de la nécessité de préserver notre parc de logements sociaux. C'est pourquoi nous annonçons, encore cette année, avec la participation de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, un budget de plus de 340 M$ pour le remplacement, l'amélioration et la modernisation de nos HLM.

Le Québec assume pleinement son rôle en faisant valoir ses priorités en matière de logement. Ainsi, nous avons obtenu confirmation que 10 % de ces sommes pourront désormais être destinées à la régénération des immeubles vétustes, par leur démolition et leur reconstruction.

Il nous apparaît aussi important de stimuler les initiatives sociales et communautaires. À cet égard, je vous rappelle que l'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation est là pour encourager des projets que vous proposerez qui auront un effet positif sur le milieu de vie familial, communautaire et social.

Soyez assurés que nous demeurerons à l'écoute de vos préoccupations.

Je vous souhaite de bonnes délibérations à l'occasion de votre congrès.

Andrée Laforest
Ministre des Affaires municipales et de l'Habitation

Votre gouvernement

Québec

Table des matières

Mot de bienvenue 4

Ordre du jour 5

Le Conseil d'administration 2017-2019 6

Le personnel de la Fédération 7

Infos pratiques pour le congrès 8

Bilan et perspectives 2018-2019 9

Revenus et dépenses 2018-2019 15

Rénover nos vieux HLM d'ici 2021, est-ce possible ? 16

Comment s'organiser pour avoir les meilleures rénovations possibles ? 17

Atelier 1 — Les meilleures activités pour favoriser le vivre-ensemble dans nos immeubles 19

Atelier 2 — Comment exercer un leadership positif au sein de l'association ou du CCR ? 21

Atelier 3 — Comment financer les activités de notre association (ID^{2}EM, mesure 12 et autres sources de financement)? 23

Atelier 4 — Comment obtenir de bons services de la part de notre office? 25

Atelier 5 — Comment bien représenter les locataires au CA de votre office ? 29

Atelier 6 — Les locataires sont-ils de simples figurants au comité de sélection ? 31

Atelier 7 — La place des intervenant-e-s communautaires: quelle relation développer avec elles et eux ? 34

Les propositions soumises au congrès 35

Lexique 37

Plan du site 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

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 venu-e-s des quatre coins du Québec pour participer à notre 19e congrès.

Nous remercions ceux et celles qui ont mis de longues heures pour se déplacer jusqu'ici. Nous savons que vous avez dû faire de gros efforts et nous l'apprécions grandement.

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, du vice-président de la Société d'habitation du Québec, M. Jean-Pascal Bernier, de la directrice-générale de l'office municipal d'habitation de Montréal, Mme Danielle Cécile et d'ami-e-s du milieu de la recherche universitaire, les professeurs Paul Morin et Isabelle Lacroix de l'Université de Sherbrooke.

Si nous avons choisi de nous réunir sous le thème « Rénover nos vieux HLM d'ici 2021, est-ce possible ? », c'est parce que plus de 20 % de nos immeubles sont cotés D ou E ce qui n'est pas acceptable et parce que près de 20 000 unités de logements HLM se retrouveront sans financement fédéral si rien n'est fait d'ici l'élection fédérale d'octobre 2019. Notre plénière de cet après-midi portera sur cet enjeu fondamental pour l'avenir de nos immeubles.

Nous vous ferons également part de nos efforts dans la dernière année pour faire avancer la cause des HLM sur différents dossiers et de la gestion des finances de la fédération. Notre congrès sera aussi l'occasion de renouveler le mandat de vos représentant-e-s au conseil d'administration de la FLHLMQ pour les deux prochaines années.

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

J'attire votre attention sur un atelier spécial que nous tiendrons samedi matin afin d'identifier la manière dont se manifestent les gestes d'intimidation dans nos HLM. Il nous aidera dans la campagne d'affichage que nous voulons mener dans les prochains mois pour dire NON à l'intimidation et ce, en collaboration avec Janie Houle, professeure au Département de psychologie de l'Université du Québec à Montréal.

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

Robert Ruel
Président de la FLHLMQ

Ordre du jour

Vendredi 14 juin 2019

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

10h00 : Ouverture du 19e congrès par le président de la FLHLMQ, **Robert Ruel**, au Grand salon.

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

10h30 : Présentation et adoption du rapport d'activités 2018-2019 de la FLHLMQ par **Robert Ruel** et **Rachelle Simard**.

11h30 : Présentation et adoption du bilan financier 2018-2019 de la FLHLMQ et nomination du vérificateur pour 2019-2020 par la trésorière de la FLHLMQ, **France Desmarchais**.

12h00 : Dîner au Grand salon

13h30: Plénière sur le thème : « Rénover nos vieux HLM d'ici 2021, est-ce possible ? » au Grand salon.

- Le coordonnateur de la FLHLMQ, **Robert Pilon**.
- Le Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, **Jean-Yves Duclos** (à confirmer) ;
- Le vice-président de la Société d'habitation du Québec, **Jean-Pascal Bernier**;
- La directrice-générale de l'OMH de Montréal, **Danielle Cécile** ;

15h00 : Pause au Grand salon

15h30 : Plénière sur le thème: « Les locataires acteurs essentiels d'un milieu de vie de qualité» avec **Paul Morin et Isabelle Lacroix** de l'Université de Sherbrooke au Grand salon.

17h00 : Caucus régional pour combler les postes au CA de la FLHLMQ dans toutes les régions.

17h30 : Souper au Pub Universitaire au rez-de-chaussée du Pavillon Desjardins.

19h00 : Soirée festive au Grand salon

Samedi 15 juin 2019

7h30 : Déjeuner à la salle Espace Jardins au rez-de-chaussée du Pavillon Desjardins.
Réunion des membres élu-e-s au CA de la FLHLMQ pour désigner les membres de l'exécutif.

8h30 : Ateliers de formation:

1. Les meilleures activités à réaliser par les associations pour favoriser le vivre-ensemble dans nos immeubles. **(local 2326)**
2. Comment exercer un leadership positif au sein de l'association ou du comité consultatif de résidants ? **(local 3105)**
3. Comment financer les activités de notre association (ID2EM, mesure 12 et autres sources de financement) ? **(local 2300)**
4. Comment obtenir de bons services dans les offices regroupés ? **(local 2320 à 10h30 seulement)**
5. Comment bien représenter les locataires au CA de votre office ? **(local 3342)**
6. Les locataires sont-ils de simples figurants au comité de sélection de l'office ? **(local 3364 à 8h30 seulement)**
7. La place des intervenant-e-s communautaires : quelle relation développer avec elles et eux ? **(local 3344)**
8. Comment lutter contre l'intimidation dans nos immeubles ? **(local 2320 à 8h30 seulement)**

10h00 : Pause au Grand salon

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 et de l'exécutif.

13h30 : 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 19e congrès.

CAISSE. D'ÉCONOMIE. SOLIDAIRE.

Le conseil d'administration

L'équipe 2018-2019

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. Entre-temps, un certain nombre d'entre eux et elles ont quitté leur fonction tandis que d'autres se sont ajouté-e-s au groupe. La photo ci-contre réunit les élu-e-s de 2018. La liste des administrateurs et des administratrices fait quant à elle état des membres en fonction à la fin de mandat.

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

Capitale nationale
Robert Ruel de Québec , Président

Chaudière-Appalaches
Réal Roy de Lévis, Administrateur

Lanaudière
France Desmarchais de Saint-Norbert, Trésorière

Laval
Jean-Pierre Le Bouar, Administrateur

Mauricie
Gabrielle Couture de Trois-Rivières, Administratrice

Montréal
Sylvain Labrecque, Administrateur
Jacqueline Moisan, Administratrice

Montérégie
Ginette Giroux de Mercier, Administratrice

Outaouais
Rachelle Simard de Gatineau, Vice-présidente

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

Laurentides
Stéphanie Savoie de St-Jérôme, Administratrice

Le personnel de la fédération

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

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

Les bénévoles de la FLHLMQ

Monik Desjardins

André Giroux

Louise Dion

Les employé-e-s de la FLHLMQ

Catherine Pilon

Organisatrice communautaire

Robert Pilon

Coordonnateur

Élisabeth Pham

Directrice administrative

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, Capitale Nationale, Chaudière-Appalaches, Lanaudière, Laurentides et Laval.

Vendredi, de 19h00 à 20h00 : Estrie, Mauricie, Montérégie et Montréal.

Samedi, de 12h00 à 12h55 : Gaspésie, Outaouais, Saguenay-Lac-St-Jean et autres.

Élections au Conseil d'administration

vendredi 17h

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

Estrie et Mauricie: **local 2300**

Montréal et Bas-Saint-Laurent: **local 2326**

Capitale Nationale et Chaudière-Appalaches: **local 3105**

Montérégie: **local 2320**

Outaouais et Saguenay-Lac-Saint-Jean: **local 3342**

Laurentides et Lanaudière: **local 3344**

Soirée : célébrons sur la piste de danse !

vendredi 19h

Une soirée dansante se déroulera au Grand salon grâce à l'animation musicale de Marc Rhéaume , bien connu des associations de Québec.

Au cours 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.

Rapport d'activités 2018-2019

Une meilleure reconnaissance de l'implication des locataires

Depuis notre congrès de juin 2018, les membres du conseil d'administration et l'équipe à la permanence de la FLHLMQ sont intervenus sur plusieurs dossiers d'importance concernant les HLM. En voici un bref rapport.

Sans contredit, la principale victoire de l'année est survenue un mois après notre dernier congrès lorsque la ministre libérale Lise Thériault a répondu positivement à notre demande d'augmenter le montant de la subvention accordée aux associations de locataires. Nous avons obtenu une hausse immédiate de 17$ à 20$ et une indexation de 2$ par année jusqu'à 30$ en 2023.

Ce gain appréciable est le fruit de la bonne volonté de la ministre mais aussi le résultat de la campagne de cartes postales que la FLHLMQ a menée grâce à la collaboration de près de 200 associations.

1. La création de CCR partout au Québec

Cette reconnaissance des associations de locataires et de l'action citoyenne se sont aussi manifestées dans le cadre des regroupements d'offices un peu partout au Québec. Au cours des trois dernières années, nous sommes passés de 583 à 251 offices d'habitation à travers la province. Comme nous l'avions voté l'an dernier, notre objectif ultime est que chacun de ces offices respecte la *Loi sur la SHQ* qui l'oblige à se doter d'un comité consultatif de résidant-e-s. On peut dire qu'on progresse comme jamais auparavant dans l'atteinte de notre objectif.

Robert Ruel remerciant l'ancienne ministre Lise Thériault.

L'élément nouveau, c'est la collaboration réelle affichée par la SHQ et les directions d'offices en faveur de la création des CCR. La FLHLMQ a participé à six rencontres du comité de coordination sur les regroupements avec les villes, le ROHQ et la SHQ, à 46 assemblées de locataires dans toutes les régions du Québec pour informer et créer des CCR et à 32 réunions pour soutenir les CCR existant déjà. À cela nous pouvons ajouter la tenue de trois assemblées régionales pour faire le point sur les regroupements avec nos associations et CCR: en janvier, en Montérégie et en février dans Chaudière-Appalaches et dans les Laurentides et Lanaudière.

Faits impensables dans le passé, une initiative de

Bilan… (suite 2/6)

la SHQ nous a permis de rencontrer les directeurs et les organisateurs communautaires des dix nouveaux offices dans Chaudière-Appalaches en février pour discuter création des CCR et, en mars, nous avons tenu une réunion à Trois-Rivières avec une trentaine de conseillers en gestion de la SHQ sur le thème de la participation des locataires. Nous avons aussi rencontré à quatre reprises la directrice générale du Regroupement des offices d'habitation pour identifier les dossiers que nous pouvions faire avancer en commun. Bref, une belle collaboration sur le plan provincial qui ne peut avoir que des retombées positives sur le plan local.

La FLHLMQ a publié un guide pour faciliter le travail des CCR et obtenu une modification à la directive de la SHQ indiquant que ceux-ci ont le pouvoir de procéder à l'élection des locataires au CA et au comité de sélection de l'office.

Il reste toutefois près de 86 petits offices à travers la province qui n'ont pas fait leur devoir et qui sont récalcitrants à se regrouper. Notre congrès devra se pencher sur ce problème afin d'éviter que des locataires soient laissés pour compte.

2. Les négociations Ottawa/Québec : Le temps presse !

En juin dernier, le ministre fédéral, Jean-Yves Duclos était présent à notre 18e congrès pour affirmer qu'Ottawa était prêt à réinvestir au Québec les sommes économisées suite à la fin des conventions sur le financement des HLM dans le cadre de ce qu'il appelle la stratégie canadienne sur le logement. Depuis, les négociations avec la ministre Thériault du PLQ et maintenant avec la ministre Laforest de la CAQ ont piétiné avec

CCR de Manicougan

comme résultat que les élections fédérales auront lieu en octobre et que rien de concret n'a été réalisé. Ça n'augure rien de bon car le crédo historique des conservateurs à Ottawa consiste à dire qu'ils ne donneront plus un sou aux HLM une fois les ententes terminées avec les provinces.

Le temps commence sérieusement à presser car au moins 20% du parc HLM est en très mauvais état étant coté D ou E selon une échelle de vétusté et en 2020 le fédéral ne paiera plus pour les rénovations dans le tiers des HLM. Le portrait est peut-être même encore plus grave puisque selon l'office de Montréal, 50% de ses 24 000 logements HLM sont en mauvais état et le fédéral cessera de financer les rénovations dans près de la moitié de ceux-ci d'ici 2020.

Qu'avons-nous fait pour essayer d'influencer les gouvernements ? Au sortir de notre dernier congrès, nous sommes intervenus dans la campagne électorale québécoise en demandant aux candidats de s'engager personnellement en faveur de la protection des HLM et par une sortie publique commune avec l'ensemble des

Bilan… (suite 3/6)

organismes nationaux qui œuvrent dans le logement social et communautaire. Suite à l'élection de la CAQ, nous avons rencontré la ministre Andrée Laforest afin de nous assurer que le gouvernement du Québec réclame de pouvoir utiliser l'argent qu'Ottawa versait pour les HLM dans le cadre des ententes qui arrivent à échéance pour continuer de financer et de rénover les HLM. Les négociations n'ont cependant pas abouti pour notre plus grand malheur. Nous avons aussi rencontré les critiques en habitation des partis d'opposition pour les sensibiliser aux enjeux de cette négociation.

Du côté d'Ottawa, nous avons discuté avec le ministre Duclos en février et nous avons mené une campagne de cartes postales pour lui demander de signer une entente spécifique avec le Québec pour financer et rénover les HLM. Près de 12 000 cartes ont été envoyées au ministre. À l'approche des prochaines élections fédérales, il nous faudra redoubler d'efforts auprès des partis à Ottawa et agir, si possible, dans un front commun le plus large possible.

3. La défense des droits des locataires

Bien que nous n'ayons tenu qu'une seule rencontre de la Table de concertation sur les HLM, ce qui est trop peu, nous avons tout de même travaillé de concert avec les offices dans deux comités conjoints.

Un comité sur la salubrité, notamment avec l'OH de Montréal, s'est réuni quatre fois pour soumettre à la SHQ en décembre des recommandations pour mieux lutter contre les punaises de lit. On attend depuis une réponse.

L'autre comité de travail sur les HLM sans fumée a accompagné l'OH de Longueuil dans un projet pilote pour progressivement éliminer la fumée des immeubles en concertation avec le CCR et la santé publique. Notre fédération privilégie une approche qui encourage les locataires à aller fumer dehors et, si possible, à obtenir de l'aide pour cesser de fumer et, à plus long terme, la mise en place progressive d'immeuble sans fumée. Il est cependant important de respecter le droit au logement de ceux et celles qui fument. Avec la légalisation du cannabis, certains offices ont adopté la ligne dure en interdisant toute consommation de tabac ou de cannabis dans les logements et sur les terrains. Heureusement, la grande majorité des offices sont demeurés plus réservés.

Suite à la canicule de l'été passé, la FLHLMQ a demandé formellement l'installation de climatiseurs dans toutes les salles communautaires. Selon la Procureure en chef du Québec, 89 personnes sont mortes à l'été 2018 faute d'un endroit frais où se réfugier On attend toujours la réponse de la SHQ alors que l'été arrive et que près de la moitié des salles ne sont pas climatisées selon un sondage auprès des associations.

Bilan… (suite 4/6)

Nous avons aussi gagné notre cause devant la Régie du logement contre l'OH de Québec en septembre. L'office à depuis renoncé à aller en appel. Nous faisions valoir que l'office n'avait pas le droit de refuser un supplément au loyer à une locataire voulant quitter un HLM pour aller dans une autre forme de logement subventionné. Ce bras de fer avec l'OH de Québec doit être mis dans la perspective que la FLHLMQ défend le principe que les demandeurs et les locataires de HLM doivent être libres de faire application là où ils et elles souhaitent aller et que les HLM ne doivent pas devenir une prison.

En lien avec ce dossier, la FLHLMQ a rencontré la SHQ, à trois reprises, dans le cadre des discussions pour établir un guichet unique pour les demandeurs. Suite à l'expérience de Québec, nous avons décidé de prendre nos distances face au concept d'un guichet unique qui risquerait de déboucher sur un contrôle bureaucratique de l'ensemble du processus de sélection et d'attribution des logements.

Nous privilégions plutôt que la SHQ prenne le leadership de créer un site internet qui permettra aux citoyen-ne-s en un clic d'exprimer leurs besoins, de savoir quels logements sont offerts et d'envoyer leur candidature aux endroits intéressants. Pour se donner une idée du fonctionnement possible d'un tel service, on peut se référer à des expériences similaires existantes, par exemple celle qui est parrainée en France par l'Union sociale pour l'habitat qu'on peut consulter à l'adresse www.bienveo.fr.

Nous nous sommes aussi réjouis de la sanction en déontologie imposée au directeur de l'OH de Joliette et de Saint-Paul qui menaçait de poursuite une locataire administratrice au CA de son office qui voulait questionner sa conduite.

À L'Épiphanie et l'Assomption, nous avons soutenu les efforts de nos deux associations de locataires qui ne toléraient plus d'être maltraitées par une direction qui n'était pas à la hauteur de ses responsabilités. Le nouvel office de Lanaudière Sud a d'ailleurs pris depuis la relève de la gestion. À Hébertville et Métabetchouan au Lac-Saint-Jean, nous avons soutenu une démarche semblable pour demander un regroupement afin de professionnaliser et améliorer les services.

Sur une note plus positive, nous avons accompagné quatre associations en AccèsLogis dans une démarche auprès de l'OH de Montréal pour obtenir un financement comparable à celui des associations en HLM. La directrice générale de

Bilan… (suite 5/6)

l'office a été compréhensive et a accordé 1000 $ à chacune de ces associations. L'office a également pris l'initiative de développer un projet de soutien aux associations de locataires en collaboration avec notre fédération et la ville de Montréal. Ce projet permettra de former et de rémunérer des locataires pour voir au bon fonctionnement de la centaine d'associations existantes à Montréal.

La FLHLMQ a animé durant l'année 28 assemblées générales dans différentes régions afin de mettre sur pied des associations de locataires ou présider des discussions sur des situations délicates ou problématiques concernant la gouvernance démocratique ou la gestion financière.

Le 17 mars, la fédération à tenu un colloque afin de discuter des moyens de réduire le nombre d'évictions pour non-paiement de loyer dans le logement social et communautaire. Pour la première fois en cinquante ans, 170 gestionnaires et administrateurs d'offices, de coops et d'OBNL ont uni leurs efforts pour trouver des solutions alternatives, comme par exemple les fiducies volontaires et la bonification des budgets alloués au soutien communautaire. Les actes du colloque seront disponibles d'ici peu sur notre site internet.

La Fédération a aussi fait la promotion du programme ÉCONOLOGIS qui a permis à des centaines de locataires d'épargner l'électricité tout en étant plus au chaud ou en obtenant un frigo neuf gratuit. De plus, nous avons négocié une ristourne de 10 $ par logement visité pour les associations de locataires. À Matane, 30 locataires ont ainsi obtenu de nouveaux frigos. Le programme est reconduit encore une fois cette année alors à vous d'en profiter !

Le 27 février, nous avons rencontré la PDG de la SHQ, Guylaine Marcoux, et le nouveau vice-président, Jean-Pascal Bernier sur les attentes de notre dernier congrès. Nous attendons toujours

En larmes, une locataire a expliqué pourquoi il peut devenir impossible de payer son loyer dans certaines situations difficiles.

des réponses concernant l'indexation du montant de 400 $ accordé en dédommagement pour les transferts obligatoires et lors des travaux majeurs qui s'éternisent et qui causent une perte de jouissance.

Pour bien informer nos membres, nous avons réalisé une mise à jour régulière de notre site internet *flhlmq.com*, qui informe et conseille une moyenne de 115 personnes par jour. Nous avons produit trois numéros de notre bulletin diffusé à 3 000 exemplaires dans les associations et CCR et envoyé mensuellement une infolettre à près de 1 000 personnes actives dans les HLM.

La FLHLMQ a aussi exercé une veille 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

Bilan… (suite 6/6)

sont les principaux problèmes et les meilleures approches pour éviter de judiciariser les conflits. En 2018, la Régie du logement a rendu 1 750 décisions sur des recours initiés par des offices. De ce nombre, 73% portaient sur un défaut de paiement de loyer. Il en est résulté 893 décisions d'éviction. D'où le colloque tenu en avril.

Notre vie interne et nos partenariats

Grâce à l'utilisation de la vidéo-conférence, les 12 membres du conseil d'administration de la FLHLMQ se sont réunis de façon virtuelle à chaque mois durant l'année. Seulement deux rencontres formelles ont eu lieu à Montréal, en août 2018 et avril 2019. Comme il est devenu plus facile de participer aux réunions, nous espérons rencontrer moins de difficultés à combler les postes de représentant-e-s de régions plus éloignées comme la Gaspésie et l'Abitibi.

Robert Pilon lors du Rendez-vous de l'habitation organisé par la SHQ.

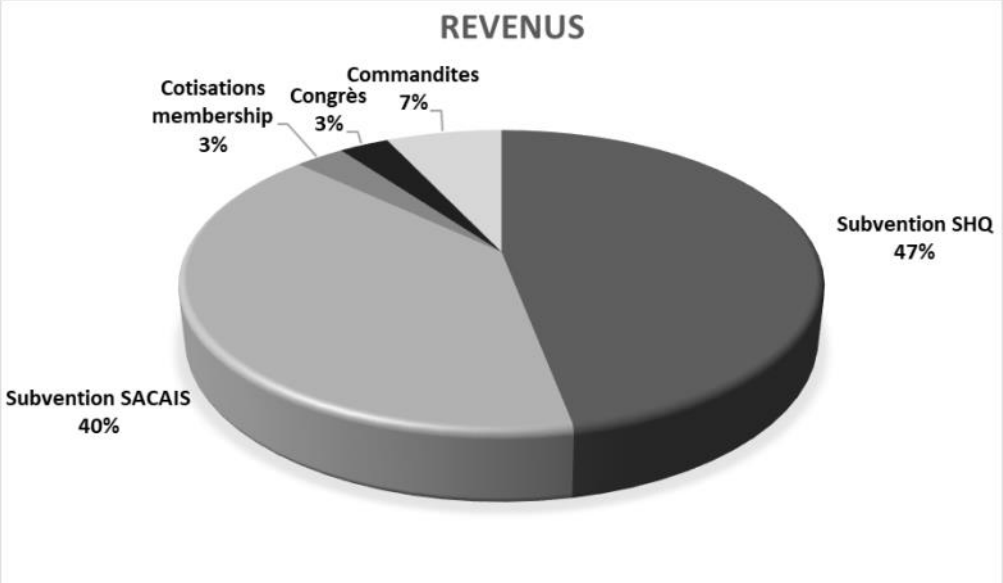
Plusieurs projets de recherches et d'actions sont en cours. Nous avons reçu du financement pour mener une campagne contre l'intimidation dans les HLM pour laquelle nous avons demandé l'aide de Janie Houle, professeure titulaire au département de psychologie de l'Université du Québec à Montréal. Nous travaillons également avec les professeurs Isabelle Lacroix et Paul Morin de l'Université de Sherbrooke pour évaluer le résultat des regroupements d'offices et la place réservée aux locataires. Nous avons aussi obtenu une entente de collaboration avec le CISS de Chaudière-Appalaches pour travailler en concertation avec les organisateurs et organisatrices de la région pour développer la participation des locataires.

La FLHLMQ a été invitée à faire une présentation sur les bienfaits du logement social, en novembre, lors de l'ouverture du Rendez-vous de l'habitation organisé par la SHQ à Québec. Nous avons aussi agi comme conférencier sur la lutte aux punaises de lit lors des Journées de la Santé publique qui se sont déroulées en décembre à Montréal. Nous avons aussi eu l'occasion d'échanger avec les travailleuses communautaires de l'office de l'Outaouais sur les approches à privilégier pour résoudre différents problèmes sociaux.

Le regroupement des offices et la mise sur pied de CCR un peu partout au Québec représente un formidable défi pour notre fédération. Il y a des centaines de locataires qui désirent s'impliquer dans leur office et nous devons les soutenir le mieux possible. Il nous faut donc offrir des formations de qualité et favoriser les échanges d'expériences pour que nous puissions tous et toutes nous inspirer de ce qui se fait de mieux dans nos associations et nos CCR.

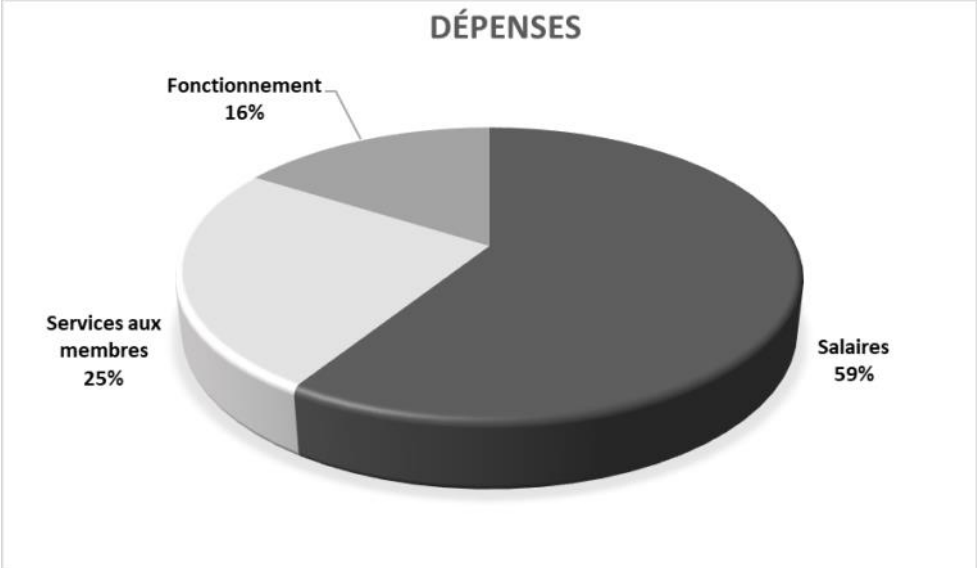
Ce sera un des nombreux défis de la nouvelle année pour les administrateurs et administratrices élus lors ce 19e congrès.

Répartition des revenus et dépenses



Revenus	**345 342 $**
Subvention SHQ	162 000 $
Subvention SACAIS	136 784 $
Congrès	12 351 $
Cotisations membership	10 045 $
	24 182 $

Dépenses	**311 122$**
Salaires	185 176 $
Services aux membres	76 850 $
Fonctionnement	49 096 $



Propositions touchant les finances

Adoption des états financiers 2018-2019

Il est proposé d'adopter les états financiers 2018-2019 préparés par la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson tels que présentés au 19e congrès.

Proposée par le Conseil d'administration.

Vérificateur 2019-2020

Il est proposé de mandater la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson à titre de vérificateur externe pour l'année 2019-2020.

Proposée par le Conseil d'administration.

Rénover nos vieux HLM d'ici 2021, est-ce possible ?

La SHQ a-t-elle les moyens de ses ambitions ?

Depuis 2008, la SHQ a investi plus de 3,5 milliards $ dans la rénovation des 74 000 logements HLM au Québec à raison d'environ 343 millions $ par année. Ces sommes ont été bien dépensées et ont permis d'améliorer la qualité de vie de dizaines de milliers de locataires.

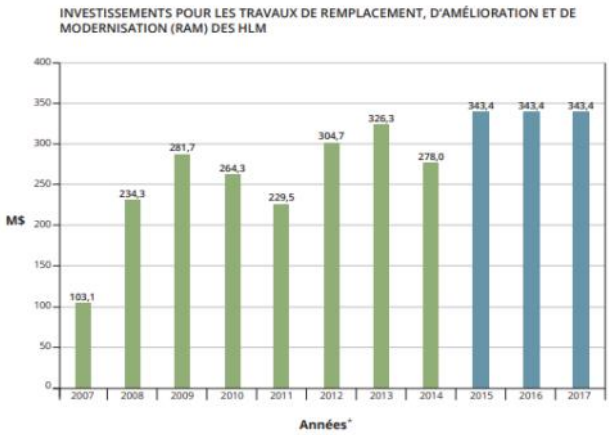
Dans son rapport d'activités 2017-2018, la SHQ affirme que selon le bilan de santé des immeubles (BSI), réalisé aux cinq ans, **21 % du parc HLM était encore coté D ou E**, soit mauvais ou très mauvais. L'objectif de la SHQ consiste à ramener à une cote de C ou mieux 100 % de ses immeubles d 'ici 2021.

La FLHLMQ félicite la SHQ de se donner un tel objectif mais est-ce vraiment réaliste en fonction des besoins en rénovations et au rythme des budgets disponibles?

La SHQ va manquer son coup selon les offices

Aux dires de la dizaine de gros offices de plus de 1 000 logements, la SHQ sous-estime les sommes nécessaires pour rénover les vieux HLM et il faudra au moins attendre jusqu'en 2025 pour atteindre l'objectif visé.

Selon l'Office d'habitation de Montréal, non seulement la SHQ sous-estime le coût des travaux mais elle sous-estime également le nombre d'immeubles en très mauvais état. Ainsi pour Montréal, la SHQ évalue dans son BSI que 30 % du parc est coté D ou E alors que **l'office affirme que c'est de fait 50 % des immeubles qui sont en mauvais ou en très mauvais état.** L'OMH de Montréal considère qu'il faudra au moins 15 ans pour améliorer les immeubles vétustes si les budgets ne sont pas considérablement augmentés.



La fin du financement fédéral vient compliquer dangereusement les choses

Si le ministre fédéral Jean-Yves Duclos ne signe pas rapidement une entente avec la SHQ, près du tiers des HLM au Québec, soit plus de 20 000 logements, ne recevront plus un sou du gouvernement fédéral pour financer leur déficit d'exploitation et leur rénovation d'ici la fin de 2021. Puisque Ottawa assumait 50 % de la facture, la SHQ se verra donc obligée de payer 100 % du coût des travaux de rénovation. Il est irréaliste de penser que ce manque à gagner d'au moins 200 millions $ par année sera compensé par le gouvernement du Québec.

Déjà à Sherbrooke, Saint-Jean ou Montréal, des immeubles HLM, dont les conventions avec le fédéral sont arrivées à échéance, voient leurs espoirs de rénovation bloqués parce que la SHQ n'a pas les moyens de financer à elle seule les travaux.

La FLHLMQ évalue à au moins 420 millions $ le montant annuel qu'Ottawa et Québec doivent investir pour assurer la remise en état des HLM.

Adapter nos HLM au vieillissement de la population

De nombreux locataires à mobilité réduite (canne, marchette, quadriporteur) réclament des rampes d'accès, des portes électriques, des mains courantes, des salles de lavage à l'étage, un espace de rangement pour les quadriporteurs ou un ascenseur. Sans oublier la climatisation dans la salle communautaire pour prévenir la canicule.

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

Comment s'organiser pour obtenir les meilleures rénovations possibles ?

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.

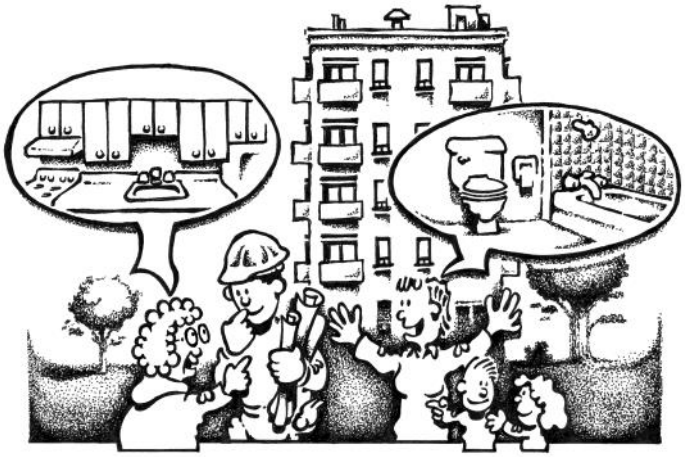
La directive de la SHQ sur la participation des locataires prévoit que chaque année, en mars ou en avril, l'office doit s'asseoir avec les associations pour dialoguer sur les travaux à prioriser pour répondre aux besoins en rénovation des immeubles, mais aussi aux besoins les plus pressants qu'expriment 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 organiser 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).

Parce que nous avons constaté que des conseillers en gestion de la SHQ recommandent aux offices d'attendre un jugement formel de la Régie du logement avant d'offrir des compensations aux locataires, le 18e congrès de 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 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 conflits.

Bien que nous attendions toujours la réponse de la SHQ à cette demande, nous nous réjouissons de la belle victoire des 66 locataires du HLM Anne-Aymard de Lévis qui, après 19 mois d'efforts, ont obtenu un dédommagement variant entre 70 $ et 270 $ pour les préjudices vécus lors de travaux majeurs réalisés sur l'enveloppe de leur immeuble entre mai et octobre 2017.

Atelier 1

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 ce 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 six ou sept 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 pour s'assurer que tout va bien. À Laval et à 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 associations invitent la pharmacienne, le notaire, la police, etc..

J'aime mon voisin !

À Saint-Jean-sur-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 promouvoir de 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. Il s'agit de 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 pris conscience de l'importance de s'assurer d'effectuer 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 chiens négligents, 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 ne va à la salle que pour faire du positif avec le sourire.

Bien occuper son espace !

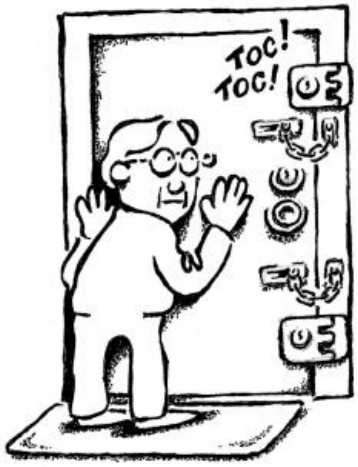
Certaines associations ont installé des bancs à l'entrée et on occupe les espaces communs et le terrain au maximum. La présence des locataires décourage les intrus. D'autres commettent l'erreur d'interdire le flânage dans les entrées. À Bergerville de Québec, l'association a obtenu 5 000 $ de Nouveaux-Horizons 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 peindre 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 vidanges. 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.

Atelier 2

Comment exercer un leadership positif ?

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 partie prenante à cette décision se sentira beaucoup moins concernée par sa concrétisation. Alors, comment intervenir pour 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, les locataires élus doivent adopter la bonne attitude et se mettre 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 réaliser ?

- 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 soutenir et valoriser les autres au lieu de s'attendre à être soutenu et félicité soi-même. Les bons comités 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 objectifs. Ils laissent par la suite, les bénévoles libres de choisir les moyens d'y arriver. Le comité fixe les objectifs, le budget et supportent 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, à encourager et à remercier ces derniers.

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

De plus, en jouant un peu le rôle d'un chef d'orchestre qui coordonne 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 consiste à 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.

Atelier 3

Comment financer nos activités ?

Principes de base d'une association

- Les membres du comité de l'association représentent TOUS les locataires et gèrent l'argent de l'association, mais elle 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 capables de rendre compte à nos membres de nos activités et de nos dépenses ;
- 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.

Faire rapport aux membres :

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] Dans cet exemple, il faut renflouer la petite caisse par un chèque de 87,50$ libellé à l'ordre de la Petite caisse.

- Afficher des rapports réguliers (aux trios 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 réaliser 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 apparte-

nant à vos membres ;

- Pour effectuer 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 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 (22 $ par logement/par année) à une association dont les administrateurs ou administratrices auraient mal 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

22 $ aux associations pour le budget de fonctionnement

En fait, la subvention de 22.00$ est diminuée de 0,50 $ pour l'assurance ; toutes les associations formées en bonne et due forme la reçoivent;

15 $ pour les activités communautaires

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

22 $ pour le soutien à la clientèle

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

Autres sources de financement

- Député provincial / fédéral ; Caisse populaire ; Club optimiste; dons ou commandites de commerçants ; Etc.
- L'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (**IDE2M**), de retour cette année, date à confirmer.
- **Nouveaux Horizons** pour les aînés 2018-19 - Volet projets communautaires.
- Mesure 12 du Plan de lutte contre l'exclusion sociale.

Atelier 4

Comment obtenir de bons services dans nos offices?

La possibilité de créer 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 créer un comité consultatif des résidant-e-s (CCR). Une directive de la SHQ établit les obligations de l'office à leur égard :

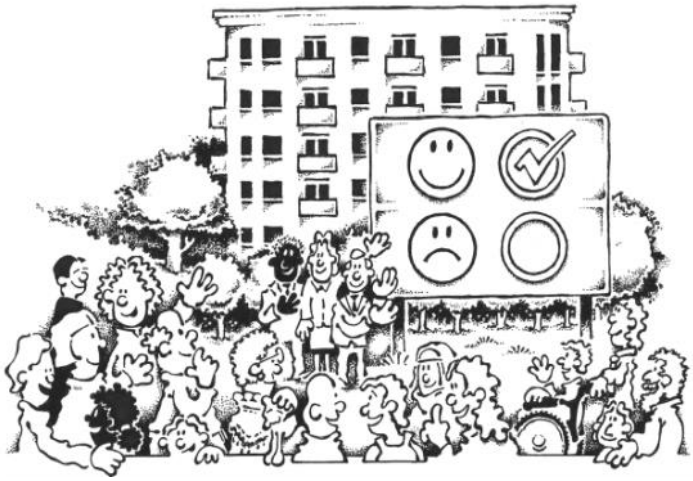
- L'office doit informer le CCR au moins sept jours avant toute prise de décision au sujet des projets de politiques ou règlements touchant directement les locataires ;
- Fournir gratuitement les ordres du jour de même que les procès-verbaux et autres documents (budget, plan triennal, etc.) qu'a adopté l'office ;
- Consulter annuellement le CCR sur les orientations et les choix budgétaires de l'office ainsi que sur l'élaboration du plan triennal des 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 ;
- Procéder à l'élection des duex ou trois représentant-e-s des locataires au CA de l'office et du locataire au comité de sélection. Ce sont les membres du CCR qui agissent comme collège électoral, mais tous les locataires doivent avoir la possibilité de soumettre leur candidature lors de l'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.

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.

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.

La FLHLMQ a publié plusieurs sondages en collaboration avec des CCR, notamment un pour évaluer si les salles de lavage répondent bien aux besoins des locataires et un pour mesurer les besoins des personnes à mobilité réduite et les mesures pour rendre plus accessibles la circulation dans les immeubles.

Vous pouvez contacter la FLHLMQ pour vous aider à produire un sondage spécifique à vos besoins.

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 sources de financement

Le cas échéant, le CCR peut négocier avec l'office le versement du solde de la subvention annuelle de 22 $ 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.

Sondage sur les services de l'OH

Identification

Nom de l'habitation : _____

Entretien des immeubles

Êtes-vous satisfait :

	Très insatisfait	Insatisfait	Moyen	Satisfait	Très satisfait
De la propreté extérieure de l'immeuble					
De la propreté des espaces communs intérieurs (entrée, corridors, escaliers)					
Des salles de lavage (buanderie)					
De la salle de récupération et du ramassage des vidanges					
De la propreté des ascenseurs					
De la modernisation de l'immeuble (toiture, brique, porte, fenêtre, etc.)					
De l'isolation (infiltration d'air)					
De l'insonorisation (bruit)					

Commentaires :

Sécurité

Vous sentez-vous en sécurité dans votre immeuble ?

oui ☐ ou non ☐

Si non, pourquoi ?

Réparations mineures et travaux majeurs

L'OH fait-il les rénovations liées à l'usure normale des logements ?

	Oui	Seulement en cas d'urgence	Jamais	Je ne sais pas
Salle de bain				
Cuisine				
Recouvrement de planchers				
Portes, fenêtres et moustiquaires				
Toiture				
Façade (mur extérieur) et entrée				

Commentaires :

Relation entre l'office et ses locataires

Dans sa relation avec les locataires, est-ce que…

	Oui	Quelques fois	Non	Je ne sais pas
L'office offre un service courtois au téléphone				
L'office répond aux questions facilement				
L'office répond aux demandes, aux plaintes				
L'office intervient pour régler les problèmes de voisinage				
L'office soutient les comités de locataires				

Commentaires :

Atelier 5

Comment bien représenter les locataires au CA de votre office ?

Si des sièges sont réservés aux locataires dans le CA des offices, 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.

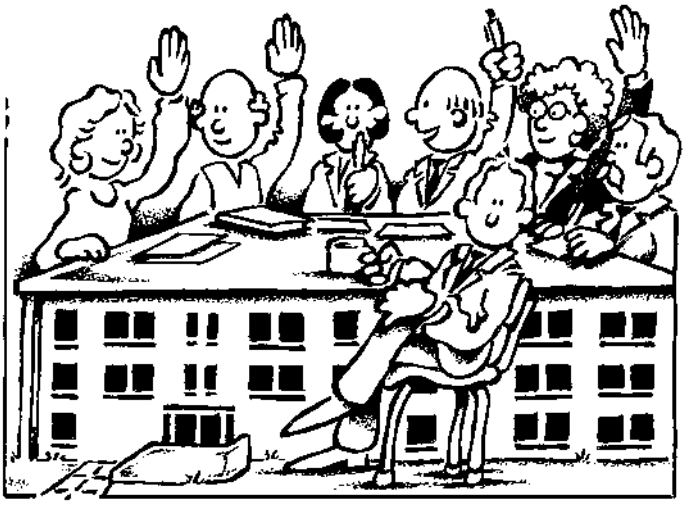
S'appuyer sur le CCR

La *Loi sur la SHQ* oblige les offices à créer 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 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 posséder certaines qualités, au premier chef l'écoute et le sens du travail d'équipe. Il existe 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 fait 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.

Selon une directive de la SHQ, le pouvoir d'élection peut être délégué aux membres du CCR qui représente l'ensemble des immeubles.

Avec le regroupement des offices dont plusieurs couvriront un grand territoire, ça nous semble la manière la plus réaliste de procéder.

Avec la modification de la *Loi sur la SHQ*, les conseils d'administration de 11 à 15 membres doivent obligatoirement inclure trois (3) locataires élu-e-s. Les CA de 10 personnes et moins doivent en inclure deux (2).

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 6

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

Saviez-vous que chaque office a l'obligation légale de former 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.

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 consiste à prendre le temps d'étudier les dossiers des demandeurs de HLM pour s'assurer que l'attribution des logements s'effectue 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 de sélection ont la responsabilité de classer par ordre de priorité les demandeurs sur une liste d'attente et de statuer sur les demandes de relogement provenant des locataires déjà à l'office. Le conseil d'administration entérine ensuite ces recommandations

La première chose que doit accomplir 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. (*flhlmq.com*)

Comment réaliser une bonne sélection?

Même si la taille des offices diffère et qu'ils ne possèdent pas une liste d'attente de la même longueur, certains principes s'appliquent partout.

Droit à l'accès au dossier complet

Si l'article 58 du *Règlement sur l'attribution des HLM* prévoit que tous les membres du comité s'engagent à respecter la confidentialité des informations dont ils prendront 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 préparent une pré-sélection et la présente au comité, il revient ensuite aux membres de ce comité de vérifier les informations pour 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 d'effectuer 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 loi ne prévoit aucune exception, 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

La place des intervenant-e-s communautaires ?

Depuis 2008, en vertu d'une entente entre le MSSS et la SHQ, des ressources humaines sont disponibles pour apporter un soutien communautaire dans le logement social. Le mandat précis de ces personnes varie en fonction de leur employeur, soit le CLSC, un organisme communautaire ou l'office. Certain-e-s sont plus axés sur le soutien individuel aux personnes en difficulté et d'autres plus orientés vers l'action collective.

1. Appuyer le travail des associations de locataires.

L'organisatrice ou l'organisateur communautaire peut soutenir les membres du conseil d'administration d'une association de locataires afin que la vie associative soit la plus démocratique et dynamique possible en les aidant:

• à développer des habiletés pour gérer l'association (exemple: formation sur leur rôle et responsabilités);

• à préparer les rencontres, les assemblées générales ou les consultations des locataires (exemple: liste des choses à faire, feuille de sondage, éléments d'un rapport d'activités ou d'un rapport financier);

• à trouver des solutions lorsque des problèmes importants surgissent (mésententes entre locataires, gestion des plaintes, etc.).

2. Soutenir la vie associative.

Le travail des associations de locataires permet et favorise la prise en charge du milieu et des conditions de vie par l'ensemble des locataires. Pour réaliser ce travail, qui s'avère parfois complexe, plusieurs associations peuvent compter sur le soutien d'une ou d'un organisateur communautaire (ou travailleur communautaire). Cet apport peut être très bénéfique en autant que:

• des liens de confiance s'établissent entre les locataires et l'organisatrice ou l'organisateur communautaire;

• l'association reste autonome et décide elle-même de ce qui est bon pour ses membres locataires;

• l'organisatrice ou l'organisateur communautaire joue le rôle de personne-ressource et conseille plutôt que de réaliser elle-même.

3. Encourager la réalisation d'activités.

Les associations de locataires ont le mandat de mettre en oeuvre un programme d'activités qui répond aux besoins et aux intérêts des locataires. L'organisatrice ou l'organisateur communautaire peut les aider:

• en suggérant des activités qui répondent aux aspirations des locataires;

• en trouvant des ressources internes ou externes mesure de réaliser ces activités;

• en favorisant la consultation et les échanges entre les membres du CA et les locataires.

4. Faciliter le rôle de porte-parole du CA de l'association.

Les associations de locataires, généralement par l'entremise de leur conseil d'administration, doivent parler à leur office au nom de leurs membres quand vient le temps de discuter des prochaines rénovations, des règlements d'immeuble ou, tout simplement, de la gestion de la salle communautaire. L'organisatrice ou l'organisateur communautaire peut les soutenir:

• en suggérant des façons de consulter les locataires (rencontres, sondage, questionnaire, etc.);

• en aidant à la formulation de leurs demandes (quoi, pourquoi, les arguments, etc.);

• en outillant les membres du CA pour qu'ils puissent plus facilement s'exprimer en public (formation, jeu de rôle, clarification des demandes, etc.)

Les propositions soumises au congrès

Élection fédérale et financement des HLM

1 Il est proposé que la FLHLMQ s'implique dans la prochaine élection fédérale afin d'obtenir le maintien du financement des HLM par Ottawa, si possible, grâce à une entente avec le gouvernement du Québec..

Pour : _____
Contre : _____
Absten. : _____

Financement des rénovations des HLM

2 Il est proposé que la FLHLMQ et ses associations appuient la SHQ dans son objectif de rénover les vieux HLM d'ici 2021 en posant des actions pour réclamer des budgets supplémentaires à Québec et à Ottawa.

Pour : _____
Contre : _____
Absten. : _____

Mieux adapter les immeubles

3 Il est proposé que la FLHLMQ propose l'adoption de différentes mesures pour améliorer l'accessibilité des immeubles pour mieux répondre aux besoins du vieillissement de la population.

Pour : _____
Contre : _____
Absten. : _____

Regroupement des offices

4 Il est proposé que la FLHLMQ demande à la ministre Laforest de fixer au 31 décembre 2019 la date limite pour déposer une demande de regroupement volontaire et qu'elle annonce son intention d'utiliser son pouvoir de décret par la suite.

Pour : _____
Contre : _____
Absten. : _____

Les propositions (suite 2/2)

Assemblées régionales

5 Il est proposé que la FLHLMQ planifie la tenue d'assemblées d'échange et de formation entre les associations et les CCR dans chaque région du Québec à tous les deux ans.

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Wifi

6 Il est proposé que la FLHLMQ s'inspire d'initiatives existantes pour produire un document explicatif pour aider les associations qui le désirent, à se munir de l'accès internet dans leur salle communautaire.

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

Salle communautaire

7 Il est proposé que la FLHLMQ. revendique l'aménagement de salle communautaire dans la conception de tous les nouveaux projets d'habitation sociale prévues par les offices d'habitation qu'ils soient pour les familles ou pour

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

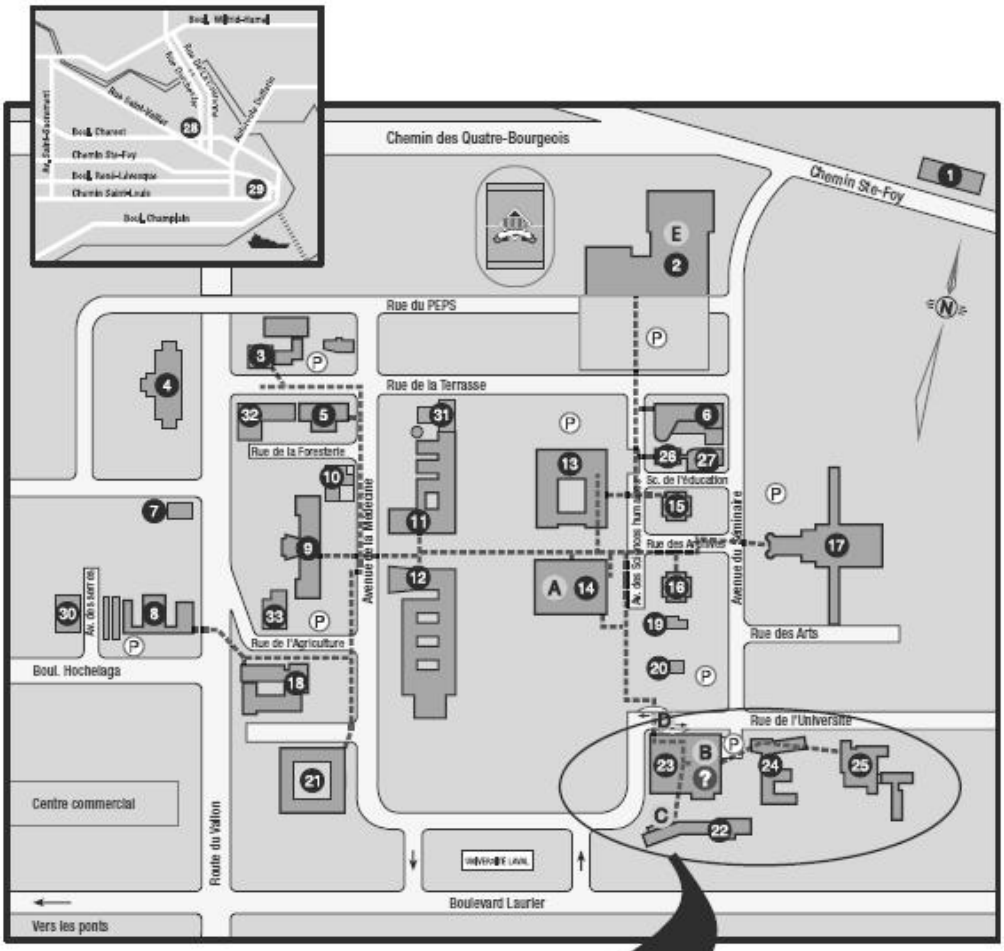
SHQ : Société d'habitation du Québec

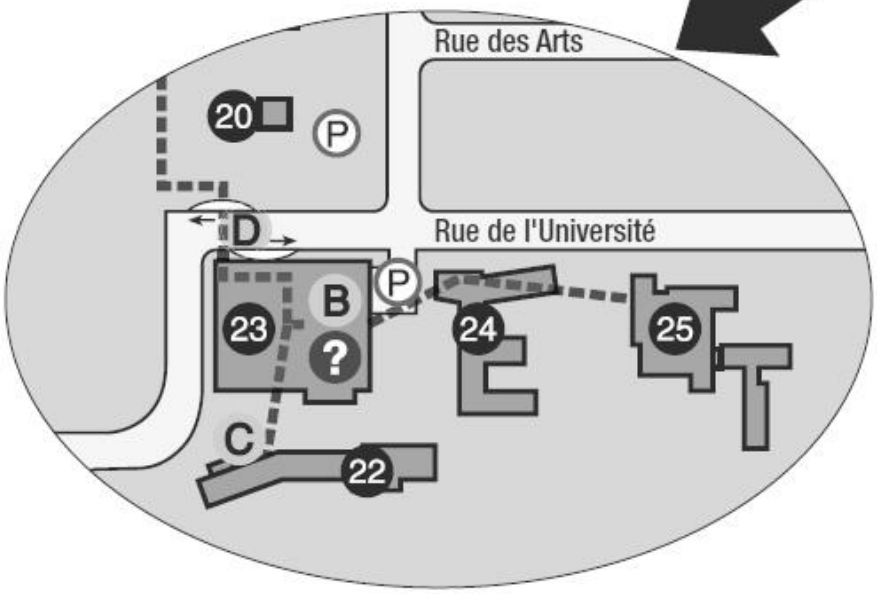
SNL: Stratégie nationale sur le logement

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

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