

RENDEZ-VOUS DES CCR

20-22 FÉVRIER 2017 AU CAP-DE-LA-MADELEINE

OBJECTIFS DU RENDEZ-VOUS

- **Faire ensemble le bilan de nos CCR en identifiant nos principales forces.**
- **Regarder quelles sont nos meilleures pratiques pour corriger nos faiblesses.**
- **Aider la FLHLMQ à produire un document de formation pour les autres CCR**

AVEZ-VOUS DES **QUESTIONS** PRÉCISES QUE VOUS SOUHAITEZ VOIR DISCUTER PENDANT LE RENDEZ-VOUS ?

Si oui, lesquelles ?

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____



QUI COMPOSE VOTRE CCR ?

L'article 58.4 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec prévoit que l'office doit procéder à la création d'un comité consultatif de résidants composé d'un nombre minimal de trois membres et d'un maximum de 25 membres.

Ce comité est formé :

- des deux locataires élus à titre d'administrateurs de l'office;
- des membres nommés par les associations de locataires, ou à défaut, par l'office.

ET VOUS?

1. Acceptez-vous des délégué-e-s d'immeubles là ou il n'y a pas d'association ?
2. Quels sont les avantages et / ou inconvénients ?
3. Quelle place prend l'exécutif et le personnel de l'office dans le fonctionnement de votre CCR ?

LES DIFFÉRENTS MANDATS DU CCR

Émettre des avis

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Favoriser la participation

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

LES CONDITIONS GAGNANTES

- L'accès en continu aux informations par la transmission régulière des documents en provenance du conseil d'administration de l'office (procès-verbal, budget, rapports, politiques, etc.).
- La communication directe entre la direction et les représentants du CCR pour résoudre simplement et rapidement les petits problèmes de gestion au quotidien.
- La consultation sur le budget, sur les projets de rénovation, les règlements touchant les locataires et sur les projets concernant la vie communautaire.

LES CONDITIONS GAGNANTES

(SUITE)

- Le partenariat dans des projets communs à l'intérieur de comités de travail conjoints sur les règlements ou politiques de l'office ou sur des enjeux tels la sécurité, l'aménagement des cours, etc. Ce travail en commun a la grande qualité de mettre sur le même pied l'expertise des locataires et du personnel de l'office dans la recherche de solutions communes.
- La délégation effective du pouvoir vers le CCR ou les associations pour leur permettre d'assurer la gestion des salles ou des équipements communautaires ou des projets plus élaborés, comme de l'aide au devoir, des petits déjeuners pour les enfants, des jardins, des cuisines collectives, etc.

À quel échelon se situe votre association ou votre CCR dans l'échelle de la participation ?

En 1969, une sociologue du nom de Sherry Arnstein a produit un sondage afin de mesurer le pouvoir réel des citoyens. Avec les membres de votre comité, faites l'exercice de voir où vous vous situez dans les 8 échelons de la participation et communiquez-nous vos résultats.

NON PARTICIPATION

1. MANIPULATION

Information biaisée utilisée pour soi-disant «éduquer» les locataires en leur donnant l'illusion qu'ils sont impliqués dans un processus qu'ils ne maîtrisent en aucune façon.

2. THÉRAPIE

Traitement à la pièce des problèmes rencontrés par les locataires, sans aborder les vrais enjeux.

COOPÉRATION SYMBOLIQUE

3. INFORMATION

Les locataires reçoivent une vraie information sur les projets en cours mais ne peuvent pas donner leur avis. Ils sont mis devant des faits accomplis.

4. CONSULTATION

Des enquêtes ou des réunions publiques permettent aux locataires d'exprimer leur opinion sur les changements prévus mais, règle générale, l'office ne tient aucunement compte de leur avis.

5. CONCERTATION

Lors des consultations, les locataires constatent qu'ils peuvent influencer la réalisation des projets car leurs idées sont prises en considération dans les décisions finales.

POUVOIR EFFECTIF DES CITOYENS

6. PARTENARIAT

La prise de décision résulte d'une négociation entre l'office et les associations de locataires ou CCR, par exemple par des comités de travail conjoints.

7. DÉLÉGATION DE POUVOIR

L'office délègue à l'association ou au CCR le pouvoir de décider et de réaliser des actions ou des politiques, par exemple la gestion de la salle ou des jardins communautaires.

8. CONTRÔLE CITOYEN

Une association ou CCR gère de manière autonome un équipement, un programme, une politique ou un budget, par exemple la tenue de référendum sur la présence des animaux.

LES MOYENS FINANCIERS DE BIEN TRAVAILLER

- La directive de la SHQ sur la participation des locataires à la gestion spécifie clairement qu'« Au besoin, l'office rembourse les frais de déplacement ainsi que les frais de garde des locataires lorsque ceux-ci assistent aux réunions du CCR ou participent à d'autres activités du CCR reconnues par l'office. Celui-ci effectue le remboursement de ces frais en tenant compte de ses disponibilités budgétaires » (*Guide de gestion, Directive sur la participation des locataires, Chap. B, sec.3, Sujet 3, page 1*).
- Plusieurs CCR ont obtenu de leur office un budget de fonctionnement leur permettant de régler eux-mêmes les remboursements des frais encourus par leurs membres. Ce budget prévoit aussi des dépenses de fonctionnement comme les frais liés à leur participation à des journées de formation ou encore à l'adhésion à la FLHLMQ.

LES MOYENS FINANCIERS DE BIEN TRAVAILLER

(SUITE)

Sources de financement : que le CCR peut négocier avec l'OMH

- Résiduel des subventions non versées aux associations de locataires (17\$/logement);
- Le 15\$/logement affecté au soutien communautaire
- Le 22\$/logement affecté aux ressources humaines dédiées au soutien communautaire

Le CCR peut, à tout le moins, demander à être consulté sur l'usage que l'office fait de ces sommes afin de faire des recommandations.

À QUOI VOUS FAIT PENSER CETTE CITATION ?

Que l'on me donne six heures pour couper un arbre, j'en passerai quatre à préparer ma hache.



[Abraham Lincoln](#)

Président américain (1809 - 1865)

LES ÉLÉMENTS D'UN BON LEADERSHIP

ANNUELLEMENT :

- Cibler collectivement nos priorités. En se limitant à quelques objectifs réalisables à court ou moyen terme pour marquer des gains.
- Élaborer un bon PLAN DE TRAVAIL où chacun voit sa place avec un ÉCHÉANCIER réaliste.
- Effectuer un suivi des activités de notre plan de travail.
- Faire un bilan des résultats obtenus et le communiquer aux locataires

À CHAQUE RENCONTRE

- Offrir un soutien technique adéquat (convocations, animation des réunions et procès-verbaux)
- Se concentrer sur les priorités du plan de travail mais en restant flexible aux urgences par un court tour de table ou avec le rapport de ce qui se passe au CA de l'office.
- S'assurer que tous les locataires ont accès à l'information et peuvent contribuer à leur façon au CCR.
- Faire un compte-rendu collectif des points principaux de la rencontre et le diffuser largement.

COMMENT IDENTIFIER LES PRIORITÉS ?

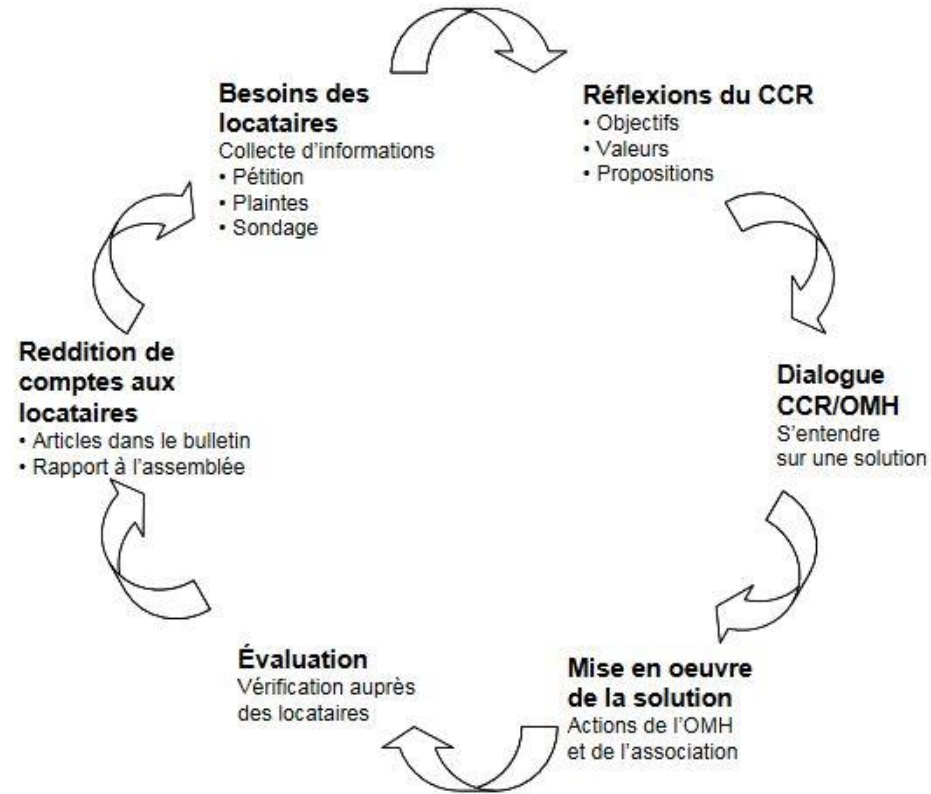
Sujet	Importance	Urgence	NOTE
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Mettre une note de 1 à 10 (10 étant le plus important ou urgent) pour chacun des sujets en terme d'importance et d'urgence. Faites la multiplication des deux colonnes pour avoir la note totale.

QUOI? Quelles sont nos priorités	ANALYSE DE LA SITUATION			STRATÉGIE Quel chemin va-t-on prendre ?	QUI	QUAND
	Problèmes: Documenter avec des témoignages, plaintes, chiffres	Causes Identifier ce qui est à la base du problème.	Solutions possibles Que peuvent faire l'office, les locataires et les ressources extérieures ?	-comité de travail conjoint -rencontre avec le DG -proposition au CA de l'OMH - Rencontre CCR/CA de l'office	- président du CCR -loc. au CA -CCR/CA de l'OMH	échéancier
Budget RAM						
Sujets en provenance de l'office						



Un processus participatif



QUELLES SONT LES STRATÉGIES GAGNANTES ?

Un comité consultatif ne peut utiliser que la force de ses arguments pour obtenir gain de cause.

Aussi, faut-il **bien documenter** les problèmes (monter des dossiers) pour que l'office accepte d'en reconnaître l'importance ou l'urgence. Ensuite, il faut **convenir avec l'office des causes des problèmes** si on veut pouvoir discuter des bonnes solutions à y apporter.

Il est essentiel de :

- Séparer la personnalité de l'interlocuteur et le problème à régler;
- Écouter ses inquiétudes et ses positions ;
- Élargir vos horizons. Ne pensez pas qu'il n'existe qu'une solution;
- Rechercher une solution, pas un affrontement.

APPROCHES DE NÉGOCIATIONS

APPROCHES	Gagnant-gagnant	Gagnant-perdant	Perdant-perdant
Notre perception de l'autre partie	Accepter d'avoir une perception égalitaire de l'autre	S'il faut qu'il y ait un gagnant, il y a par conséquent un perdant	Ne pas laisser l'autre parti gagner
Concessions à faire	-Ne pas obtenir exactement ce que l'on souhaite au départ -mettre de l'eau dans notre vin	-ne faire aucune concession -« que le plus fort gagne, coûte que coûte »	-ne céder dans rien
Résultats	-Les 2 partis gagnent quelque chose -satisfaction des 2 parties -personne ne se sent volé ou dupé	-l parti gagne -l parti perd	-Les 2 partis perdent quelque chose
Conséquences	-confiance -plus facile de continuer à travailler et négocier avec l'autre	-méfiance -plus difficile de continuer à travailler et négocier avec l'autre parti	-méfiance -plus difficile de continuer à travailler et négocier avec l'autre parti

LE RÔLE DES LOCATAIRES AU CA DE L'OFFICE

- Mettre à l'ODJ un point statutaire : Nouvelles du CCR afin de rapporter les préoccupations ou demandes du CCR
- Pour prendre des décisions éclairées: lire les documents à l'AVANCE, se tenir informé des bonnes pratiques au sein des autres offices et ne pas hésiter à consulter le CCR ou la FLHLMQ.
- Ne pas hésiter à être celui ou celle qui pose des questions au nom de l'ensemble des locataires.
- Si la décision qui sera prise concerne les locataires, vérifier que le CCR a été mis au courant au moins 7 jours avant ou demander de reporter la décision.
- Faire rapport au CCR de ce qui se passe au CA (principales décisions, plan d'action, etc.) comme le prévoit l'art. 5 du Code de déontologie.
- Être actif au CCR, sur son exécutif et voter sur toutes mesures applicables aux locataires (art. 13) sans se sentir en conflit d'intérêt
- Voter en son âme et conscience au CA de l'OMH avec le droit d'inscrire sa dissidence. Ne pas critiquer sur la place publique l'office et respecter les règles de la confidentialité.
- S'assurer que le CCR reçoive les ODJ les PV des rencontres et tous les autres documents adoptés (budget, plan , bilan, etc.)

ÉVALUER LES RÉSULTATS DE NOTRE TRAVAIL

En pratique

Prenez-vous, de temps à autre, du temps pour évaluer votre fonctionnement (et pas seulement si il vous reste du temps!). Posez-vous des questions du type :

- « Comment progressons-nous par rapport aux objectifs fixés ? »
- « Certains objectifs posent-ils un problème et pourquoi ? Comment y remédier ? »
- « La contribution de chacun d'entre nous est-elle équitable ? »
- « Y a t'il des tensions ou des conflits au sein du groupe qu'il serait bon de discuter et de régler ? »
- « Y a t'il des manières de fonctionner qui étaient particulièrement efficaces et qu'il faudrait promouvoir ? »
- ...

À la fin, clarifier les décisions prises à la suite de la discussion.

COMMUNIQUER AVEC NOS LOCATAIRES

Quels sont vos outils pour informer et consulter les locataires ?

- **AGA** : assemblée générale où l'on invite tous les locataires ou des délégués d'associations pour leur rendre compte de ce que le CCR a fait durant l'année et en profiter pour les consulter sur les sujets sur lesquels le CCR devrait travailler.
- **Aide-mémoire** : afficher un aide-mémoire qui est fait à la fin de chaque rencontre du CCR.
- **Bulletin** :
 - bulletin spécial fait par le CCR pour informer les locataires;
 - avoir un encadré spécial dans le bulletin de l'OMH avec les nouvelles du CCR

COMMUNIQUER AVEC NOS LOCATAIRES

(SUITE)

- **Réseau sociaux** :

- site web
- page facebook
- etc.

Peu importe le ou les moyens utilisés, il est important de :

- transmettre des messages positifs;
- informer les locataires sur les actions réalisées;

Cela permettra au CCR de mieux rayonner et de constater l'utilité du CCR dans différentes actions.

