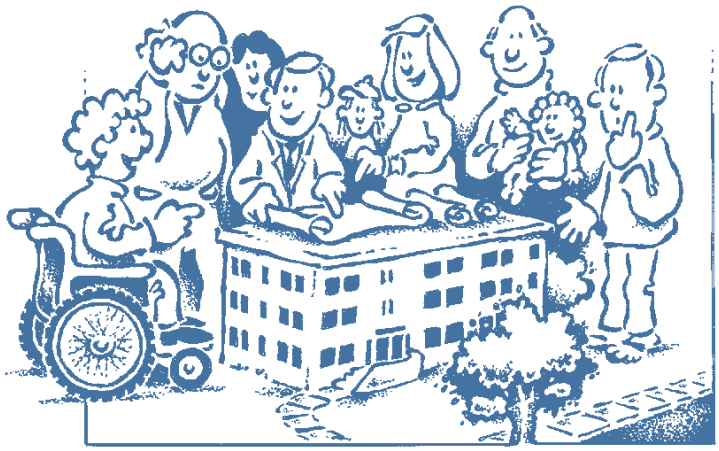
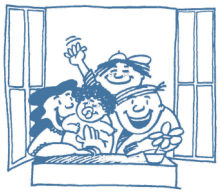
Dans le cadre des regroupements d'offices

Comment mettre en place son comité consultatif de résidant-e-s (CCR) ?

Dans toutes les régions du Québec, le réseau des offices d'habitation est en grande restructuration. Les offices doivent se regrouper afin d'unir leurs forces pour être plus efficaces et offrir de meilleurs services aux locataires.

Pour les locataires c'est l'occasion de s'impliquer pour construire un nouvel office dans lequel ils et elles pourront être des partenaires actifs et respectés qui aideront l'office dans sa mission.





Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ)
2520, rue Lionel-Groulx, local 202
Montréal, Québec
H3J 1J8
Tél. 1-800-566-9662
514-521-1485
Fax. 514-521-6444
www.flhlmq.com
info@flhlmq.com

Table des matières

1. Des décisions qui détermineront le visage du nouvel office _ 1
2. S'impliquer dès le départ dans le nouvel office _____ 1
3. L'utilité du Comité consultatif des résidant-e-s (CCR) _____ 1
4. La fondation du CCR dans le contexte de fusion des offices _ 2
5. Le plan de travail du CCR _____ 3
6. L'élection des deux locataires au conseil d'administration du nouvel office et au comité de sélection _____ 3
7. Les réunions du CCR _____ 4
8. Le financement des activités du CCR _____ 4
9. Les responsabilités de l'office _____ 4
10. Le partenariat entre l'office et son CCR _____ 5
11. Le plan de concertation avec l'office _____ 6
12. Des exemples de ce que peut faire un CCR _____ 6

1. Des décisions qui détermineront le visage du nouvel office

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

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

2. S'impliquer dès le départ dans le nouvel office

Pour les locataires, il est possible de s'organiser pour être collectivement un partenaire important des décisions qui vont se prendre avant, pendant et après le regroupement des offices. En effet, la loi de la Société d'habitation du Québec (SHQ) prévoit :

- Le droit de se regrouper au sein d'une association de locataires pour un ou plusieurs immeubles ;
- L'obligation pour l'office d'avoir un comité consultatif des résidant-e-s (CCR) composé des associations de locataires reconnues par l'office ;
- Le droit d'élire 2 locataires au conseil d'administration de l'office qui siègeront également au CCR et un-e locataire au comité de sélection.

L'expérience démontre que lorsque les locataires

qui composent ces 3 instances collaborent bien ensemble, ils peuvent réaliser un maximum de projets et avoir du succès dans leurs rapports avec la direction de l'office.

3. L'utilité du Comité consultatif des résidant-e-s (CCR)

L'article 58.4 de la Loi sur la SHQ prévoit que le CCR est formé d'un maximum de 25 locataires. Ces derniers et dernières sont composé-e-s de délégués des associations de locataires ainsi que des deux locataires élu-e-s comme administrateurs ou administratrices de l'office.

Comme son nom l'indique, le comité consultatif est en droit d'être consulté sur toutes les questions importantes touchant les locataires. Le CCR peut initier lui-même des réflexions et proposer des changements aux politiques de l'office en formulant des recommandations à la direction et au conseil d'administration. Il peut également prendre des initiatives en mobilisant les locataires et leurs associations dans différents projets pour améliorer la vie en HLM.

L'article 58.5 de la loi de la SHQ définit trois rôles au CCR :

- Étudier les politiques touchant l'ensemble des locataires pour formuler des recommandations à la direction et au conseil d'administration de l'office ;
- Promouvoir la participation des locataires aux activités sociales et communautaires et favoriser la vie associative ;
- Organiser l'assemblée d'élection des représentants et représentantes des locataires au conseil d'administration de l'office et au comité de sélection à tous les trois ans.

4. La fondation du CCR dans le contexte de fusion des offices

Le point de départ consistera à tenir une assemblée de fondation du CCR qui devrait regrouper :

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

Une fois rassemblée, ces personnes auront essentiellement la responsabilité :

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

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

La FLHLMQ est mandatée par la SHQ pour aider à la mise en place et à l'accompagnement de ces nouveaux CCR en collaboration avec les ressources locales.

5. Le plan de travail du CCR

Pour accomplir ces mandats efficacement et pour assurer la cohésion de l'ensemble des membres du CCR, il est nécessaire que le comité consultatif se donne un plan de travail qui permettra, chaque année, d'établir les objectifs que l'on veut atteindre, les moyens que l'on prendra pour y arriver ainsi qu'un échéancier et une répartition des responsabilités.

Ainsi, dans le contexte des regroupements d'offices, le plan de travail du CCR pourrait comprendre les éléments suivants :

- Procéder à l'élection des deux locataires qui représenteront l'ensemble des locataires des offices fusionnés au sein du nouveau conseil d'administration de l'office et qui siégeront au CCR ;
- Émettre un avis sur le lieu du siège social et sur la pertinence d'avoir des points de services ;
- Demander d'inclure la capacité de travailler en partenariat avec les locataires et le CCR dans les critères d'embauche du ou de la nouvelle DG ;
- Discuter des meilleurs moyens pour l'office d'assurer sa présence dans les immeubles et de garantir de bons services (conciergerie, gestion du bail, projets communautaires, rénovation, etc.) ;
- Se prononcer sur l'harmonisation des règles concernant l'âge d'entrée dans les HLM, les transferts de logements, etc. ;
- Faire le tour des HLM pour accroître la représentativité du CCR en mettant en place des associations de locataires ou, à défaut, en élisant des délégué-e-s d'immeuble qui viendront joindre les rangs du comité consultatif ;
- Discuter des meilleures actions communautaires à maintenir ou à développer pour venir en aide aux locataires, de l'utilisation des budgets de 17 $, 15 $ et 22 $ disponibles pour les locataires et voir comment le CCR peut contribuer.

6. L'élection des deux locataires au conseil d'administration du nouvel office et au comité de sélection

L'office est dirigé par un conseil d'administration, composé de cinq à neuf membres, dont deux postes sont obligatoirement réservés aux locataires. Selon la loi, c'est au comité consultatif de résidants (CCR) que revient le mandat d'organiser l'assemblée d'élection de ces locataires pour un mandat de trois ans. Pour plus d'informations sur les modalités de ces élections, consulter le guide produit par la FLHLMQ à l'adresse suivante : http://flhlmq.com/sites/flhlmq.com/files/Cahier%20des%20%C3%A9lections%202013%20vf.pdf

Les deux représentant-e-s des locataires ont un rôle important à jouer puisque la loi prévoit que ces deux locataires doivent également siéger au comité consultatif. Ils et elles ont la responsabilité de faire rapport des travaux du CCR aux autres membres du CA de l'office et, à l'inverse, des travaux et des décisions du CA aux membres du CCR.

Le règlement sur l'attribution des HLM prévoit également que les locataires doivent élire au moins un ou une locataire au comité de sélection de l'office également pour un mandat de trois ans.

7. Les réunions du CCR

Le CCR se rencontre aussi souvent qu'il le juge nécessaire à l'accomplissement de son plan de travail. Certains se tiennent tous les deux mois, d'autres quatre fois par année. Il est cependant important de créer une régularité pour que les bénévoles qui s'y impliquent se sentent motivé-e-s.

En fonction des priorités de travail que le CCR a adoptées, il revient au président ou à la présidente et au ou à la secrétaire de préparer le contenu de l'ordre du jour et de convoquer les réunions. L'ordre du jour peut ressembler à celui-ci :

1. Mot de bienvenue du président ou de la présidente.
2. Adoption de l'ordre du jour.
3. Adoption du procès-verbal et suivis.
4. Tour de table : Comment ça va dans vos immeubles ?
5. Rapport des locataires élu-e-s au conseil d'administration de l'office sur les questions pouvant concerner directement les locataires
6. Étude des politiques, budgets et autres questions concernant les locataires.
7. Vie associative et action communautaire.
8. Divers.
9. Date de la prochaine réunion.
10. Levée de la réunion.

Le CCR peut inviter des employés de l'office ou des personnes ressources de l'extérieur (CLSC, FLHLMQ, etc.) à participer à toute la durée de la réunion ou à une partie seulement. Le CCR doit obtenir toutes les informations nécessaires pour ensuite être capable de formuler son propre point de vue et dialoguer avec l'office.

8. Le financement des activités du CCR

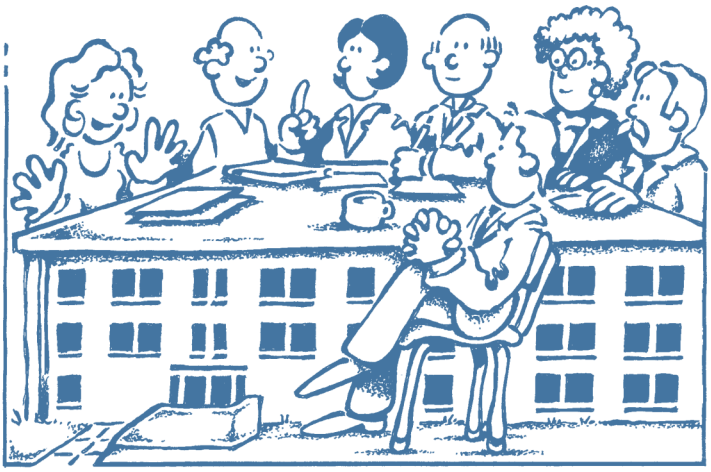
La directive de la SHQ sur la participation des locataires spécifie clairement qu'« au besoin, l'office rembourse les frais de déplacement ainsi que les frais de garde des locataires lorsque ceux-ci assistent aux réunions du CCR ou participent à d'autres activités du CCR reconnues par l'office. Celui-ci effectue le remboursement de ces frais en tenant compte de ses disponibilités budgétaires ».

Plusieurs offices offrent aux membres du CCR de prendre en charge le budget de fonctionnement du CCR et de se nommer un ou une locataire en charge de la trésorerie. Depuis 2005, la SHQ a ajouté 100 000 $ au poste budgétaire des conseils d'administration des offices afin de couvrir les frais de fonctionnement du CCR.

9. Les responsabilités de l'office

Pour se conformer à son obligation d'avoir un CCR, le guide de gestion de la SHQ prévoit que l'office doit fournir le soutien et l'information nécessaires à son bon fonctionnement de la manière suivante :

- Fournir les documents utiles aux discussions du CCR (budget, plan pluriannuel d'intervention (PPI), règlements, politiques, ordre du jour et procès-verbaux des CA auxquels les informations personnelles et confidentielles auront été retirées) ;



- Consulter annuellement le CCR sur les orientations et les choix budgétaires de l'office ainsi que sur l'élaboration du PPI ;
- Informer le CCR au moins sept jours avant toute prise de décision au sujet des projets de politiques ou règlements touchant directement les locataires pour que celui-ci puisse émettre un avis s'il le désire ;
- Permettre au CCR, s'il le désire, de rencontrer au moins une fois par année le conseil d'administration de l'office ;
- Reconnaître au CCR le droit d'organiser un référendum sur la présence des animaux et en respecter les résultats ;
- Défrayer les frais de fonctionnement du CCR.

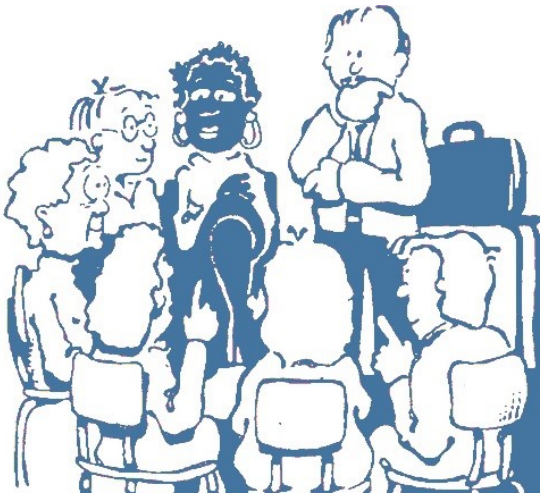
10. Le partenariat entre l'office et son CCR

La participation des locataires peut prendre différentes formes en fonction de l'importance des sujets. Dans certains cas, les locataires souhaiteront être informé-e-s et / ou consulté-e-s avant la prise de décision par l'office. Dans d'autres cas, ils et elles voudront être impliqué-e-s plus directement dans l'élaboration et la réalisation du projet ou des activités. La participation peut donc prendre les formes suivantes :

- **L'accès en continu aux informations** : Pour se forger une opinion et pour émettre des avis utiles et pertinents, les membres du CCR doivent recevoir régulièrement les documents en provenance du conseil d'administration de leur office (procès-verbal, budget, rapports, politiques, etc..
- **La communication directe** entre la direction et les représentant et représentantes du CCR sur les problèmes de gestion au quotidien est probablement la forme de concertation la plus simple et la plus efficace. Cet accès privilégié à la direction permet un dialogue simple qui conduit souvent à des prises de décisions rapides et éclairées pour résoudre bien des petits problèmes de la vie quotidienne.
- **La consultation statutaire** sur le budget, sur les projets de rénovation (budget RAM), les règlements touchant les locataires et sur les projets concernant la vie communautaire. On prend le réflexe de planifier à l'avance la consultation des locataires sur les enjeux les concernant afin qu'ils et elles puissent bien s'y préparer.

- **Le partenariat dans des projets communs :** par exemple, revoir dans un comité de travail conjoint les règlements de transfert ou d'immeuble, travailler ensemble dans un comité sur la sécurité ou l'aménagement des cours, élaborer ensemble un projet communautaire ou une demande de subvention, tenir ensemble un sondage, 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 les associations pour leur permettre d'assurer la gestion des salles ou des équipements communautaires ou des projets plus élaborés, comme des petits déjeuners, de l'aide au devoir, des jardins, des cuisines collectives, etc.

11. Le plan de concertation avec l'office



Après s'être donné son propre plan de travail pour déterminer les sujets sur lesquels le CCR souhaite faire avancer les choses et comment ses membres vont s'y prendre, il est souhaitable de faire le même exercice avec l'office. Ainsi, le CCR peut s'entendre avec l'office, à chaque début d'année, sur un plan de concertation qui déterminera les principaux sujets du travail en commun, les différentes façons de faire en fonction des sujets et le calendrier des rencontres. En voici un exemple :

Entente entre le CCR et l'OMH

Durant l'année, le conseil d'administration de l'office et les locataires souhaitent travailler à faire avancer les problèmes ou préoccupations suivants :

_____

L'office et les locataires s'engagent à tenir une consultation sur l'utilisation des budgets. Celle-ci aura lieu :

_____

L'office et les locataires conviennent de travailler à la réalisation des projets communautaires suivants :

_____

L'office et le CCR conviennent du calendrier de rencontres suivant :

_____

12. Des exemples de ce que peut faire un CCR

Depuis 2002, les CCR ont développé toutes sortes d'initiatives intéressantes à travers le Québec. En voici quelques exemples.

Un CCR peut formuler des recommandations à la direction et au conseil d'administration de l'office sur :

- Les règlements d'immeubles à faire respecter ;
- Les travaux à prioriser pour améliorer les immeubles ;
- Le règlement d'attribution et les transferts de logement ;
- L'attitude de l'office quand des locataires ont des difficultés de paiement, des problèmes de voisinage ou des pertes d'autonomie ;

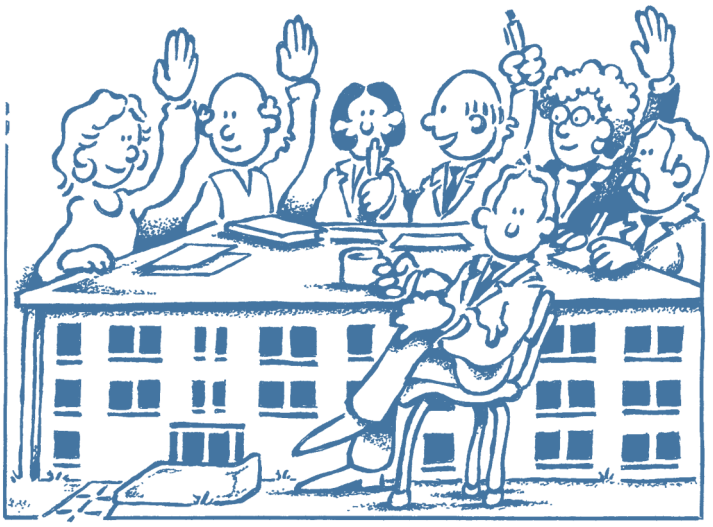
- Les enjeux de sécurité et de prévention des incendies ;
- La lutte contre les punaises de lits et autres vermines ;
- Les défis pour favoriser la cohabitation : immigrants, bon voisinage, jeunes.

Un CCR peut favoriser la participation des locataires aux activités sociales et la vie associative de plusieurs façons :

- Supporter le fonctionnement démocratique des associations en organisant des activités de formation (trésorier, secrétaire, comment présider, etc.) ;
- Aider à la tenue des assemblées générales de locataires ;
- Organiser des corvées d'embellissement, des campagnes contre la violence ou d'économie d'énergie, etc. ;
- Élaborer des projets d'envergure en utilisant les programmes gouvernementaux ;
- Influencer le plan de travail des intervenants et intervenantes de l'office.

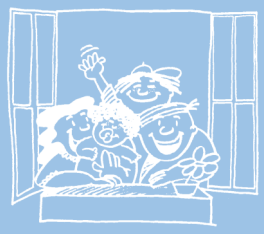
Quelques conseils :

- Si le CCR ne représente que quelques personnes, il ne sera pas très crédible aux yeux de la direction et du CA de l'office. C'est pourquoi de nombreux CCR s'efforcent de s'appuyer sur le point de vue des autres locataires (plaintes, sondages, enquêtes, etc.) pour alimenter leurs réflexions.
- Ne pas chercher à résoudre les problèmes individuels de chaque locataire mais chercher à résoudre les problèmes collectifs par une amélioration des politiques, règlements ou services de l'office.
- Pour être écouté-e-s par l'office, il faut avoir un apport positif. Il ne s'agit donc pas seulement de présenter les problèmes et de critiquer l'inaction de l'office, mais de proposer des solutions après y avoir réfléchi sérieusement et s'être documenté-e-s.



Pour du soutien, des conseils, ou simplement pour nous faire connaître vos bons coups,

contactez votre Fédération !



Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ)
2520, rue Lionel-Groulx, local 202
Montréal, Québec
H3J 1J8

Tél. 1-800-566-9662
514-521-1485
Fax. 514-521-6444

www.flhlmq.com
info@flhlmq.com