



21<sup>e</sup> congrès de la FLHLMQ

## Une invitation à passer à l'action pour les CCR

À travers les nombreux regroupements d'offices, une conclusion s'impose : les meilleurs services que nous voulons n'arriveront pas tout seuls ! Il faut donc s'impliquer pour les obtenir.

S'inspirant de ce qui se fait de mieux dans le réseau des offices d'habitation, voici une liste de sujets qui pourraient mériter une réflexion entre l'office et son comité consultatif de résidant-e-s dans le but d'améliorer la qualité de vie des locataires et les services qui leur sont offerts.

### a) Accueil des nouveaux locataires

- Demander que le standard de l'office soit d'offrir un logement **réparé, peinturé, sans moisissure et sans vermine** aux locataires pour leur permettre d'en être fiers.
- Permettre à l'association d'accueillir les **nouveaux locataires** pour les familiariser avec leurs droits, les règles à suivre, les activités et les services disponibles.

### b) Règlements d'immeuble

- Convenir avec l'office des règles à respecter pour garder les logements en bon état et avoir de bonnes relations avec ses voisins. En faire ensuite la **promotion par des messages positifs** qui ciblent les situations problématiques. Proposer la **médiation** en cas de besoin.
- Se souvenir que le CCR a le pouvoir de tenir un **référendum** sur les animaux. La très grande majorité des offices permettent depuis longtemps la présence des animaux domestiques. Cela implique que l'office fasse des rappels, au besoin, auprès de la minorité de locataires qui ne font pas attention.

### c) Travaux majeurs

- Faire valoir l'expertise d'usager des locataires, non seulement, en les informant des travaux qui se feront chez eux mais aussi en les incluant à **toutes les étapes du projet**, de la conception à la réalisation, y compris les mesures d'atténuation et de compensation.

#### d) Entretien

- Disposer d'un **budget participatif** permettrait de valoriser les tâches accomplies volontairement par les locataires: entretien des espaces verts, lavage des vitres, gestion des ordures, de la récupération, déneigement des entrées, corvée de ramassage de feuilles, etc. Pourquoi ne pas asseoir les concierges avec les locataires pour voir comment l'action des uns pourrait être facilitée par celle des autres ?
- Impliquer les membres du CA de l'office dans des **visites surprises** pour vérifier le niveau de propreté.

#### e) Aménagement extérieur

- Convenir avec les offices d'un partenariat pour s'entendre sur **un plan d'aménagement** et travailler ensemble à trouver les subventions pour le réaliser, et ce, en tenant compte que les budgets des offices laissent très peu de place au financement des espaces extérieurs (patio, module de jeux, plantation et entretien de végétaux, jardinage, etc.).

#### f) Sécurité/jouissance paisible des lieux

- Soutenir l'office afin d'obtenir la collaboration des CISSS et des CIUSS pour **offrir du soutien** aux personnes ayant des difficultés à rester en logement pour des motifs de santé physique ou mentale. Une aide d'urgence auprès des personnes doit être disponible.
- Résolument en mode préventif, **identifier** avec l'office et les locataires **les faiblesses au niveau du sentiment de sécurité et convenir d'actions positives** pour augmenter la compétence des locataires à bien vivre ensemble. Par exemple: test pour récompenser ceux qui n'ouvrent pas la porte à n'importe qui, exercice de feu, café rencontre sur la gestion des conflits, rédiger ensemble une charte de bon voisinage, etc.

#### g) Soutien communautaire

- Mettre à l'ordre du jour des discussions au CCR, une évaluation des actions et des retombées du soutien communautaire dans les immeubles. Il pourra ainsi bien défendre les aspirations des locataires au sein des **nouvelles tables de partenaires** qui seront mises en place par les CISSS et les CIUSS pour distribuer et évaluer les budgets alloués au soutien communautaire.

#### h) Communication entre l'office et les locataires

- Demander que l'office fasse preuve de **transparence** en publiant, de façon accessible, ses politiques, avis et procès-verbaux dénominalisés sur son site internet. Le CCR pourra ainsi consulter plus facilement les locataires **informés**

et émettre des avis pertinents. Sur son site, l'office devrait fournir une adresse courriel pour rejoindre le CCR.

- Demander que l'office dispose d'une **politique de gestion des plaintes** visant, si possible, le règlement des conflits à la satisfaction des locataires ou du moins des réponses claires avec des délais à respecter.
- S'assurer que l'office permette aux locataires de pouvoir rejoindre **quelqu'un de vive voix** et de pouvoir établir un lien de confiance et de respect avec elle. Une boîte interne pour le courrier adressé à l'office, des présences à date fixe de représentant-e-s de l'office dans l'immeuble, une personne attitrée à l'immeuble, une formation aux employé-e-s sur le respect et la communication avec les locataires sont autant de suggestions pour maintenir un lien entre l'administration et les différents immeubles.

**i) Renouvellement des baux**

- Demander que l'office applique, lorsque possible, le **renouvellement automatique des baux avec indexation** pour une période de trois ans afin d'éviter le brassage de papier inutile. L'office devrait aussi aller sur place pour numériser les preuves de revenu et répondre aux questions des locataires sur la fixation du loyer.
- S'assurer que l'office dispose d'une bonne **politique de paiement du loyer** qui comprend des facilités de paiement pour ceux et celles qui n'ont pas de compte de banque ou qui souhaiteraient payer par virement Interac ainsi que la possibilité d'établir des ententes en cas de difficulté de paiement.

**j) Transfert de logement**

- Être consultés sur les règles des transferts de logement par l'office : beaucoup de locataires souhaitent changer de logement pour toutes sortes de raisons. Comme l'office a l'obligation légale d'adopter un règlement qui précise les conditions auxquelles les transferts sont possibles, le CCR devrait pouvoir **discuter des transferts** afin de voir comment il est possible d'accommoder les locataires en tenant compte de la capacité financière de l'office.

Adopté lors du CA de la FLHLMQ du 12 mai 2021