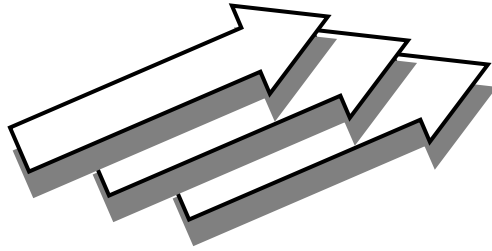
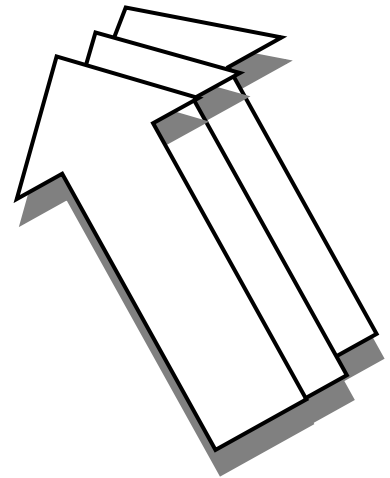


# Fiches Techniques



## LES COMITÉS CONSULTATIFS DE RÉSIDENT-E-S (CCR)

---



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



# Introduction

---

Depuis 2002, plusieurs centaines de locataires, un peu partout à travers le Québec, font l'expérience de s'impliquer au sein de comités consultatifs de résident-e-s (CCR). Il s'agit, tant pour les locataires que pour les offices, d'apprendre à développer une nouvelle forme de partenariat qui permettra de mettre davantage à contribution les efforts des résident-e-s.

Pour faciliter cet apprentissage commun, nous vous proposons une série de fiches techniques réalisées à partir des expériences les plus positives des dernières années.

Les fiches couvrent trois aspects :

- le fonctionnement d'un comité consultatif de résident-e-s;
- les représentant-e-s des locataires au conseil d'administration (CA) d'un office d'habitation;
- l'amélioration des services de l'OH.

Il est à spécifier que ces fiches techniques sont complémentaires au *Guide des associations de locataires d'habitation à loyer modique, « Ensemble pour agir »*, publié conjointement par la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ), le Regroupement des offices d'habitations du Québec (ROHQ) et l'Office municipal de Montréal. De plus, la FLHLMQ vous invite à consulter régulièrement son site Internet [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com) où vous pourrez avoir accès à ses communiqués de presse, ses publications les plus récentes et une foule de conseils.

Nous tenons à remercier tout particulièrement la Société d'habitation du Québec pour leur soutien financier qui a rendu possible la publication de ces fiches.

Si vous avez des questions et des commentaires, n'hésitez pas à nous contacter.

FLHLMQ  
2520, rue Lionel Groulx, local 202  
Montréal H3J 1J8,  
téléphone : (514) 521-1485 ou 1-800-566-9662, télécopieur : (514) 521-6444,  
courriel : [info@flhlmq.com](mailto:info@flhlmq.com)

Bonne lecture !

Décembre 2007



# Table des matières

---

- Fiche 1. Le comité consultatif de résident-e-s (CCR)
  - Fiche 2. Les diverses instances de participation au sein d'un office d'habitation (OH)
  - Fiche 3. Faire un plan de travail au CCR
  - Fiche 4. Formuler des avis ou des recommandations au CA de l'OH
  - Fiche 5. L'élection des locataires au conseil d'administration (CA) de l'OH
  - Fiche 6. Les clauses additionnelles au bail (règlement d'immeuble)
  - Fiche 7. Les animaux en HLM
  - Fiche 8. Améliorer la qualité des services de l'OH et de l'entretien des logements
  - Fiche 9. Évaluation des employé-e-s et de la direction d'un OH
- Lexique



# Lexique

---

- ADOHQ : Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec
- CA : Conseil d'administration
- CCR : Comité consultatif de résidants et résidentes
- CS : Comité de secteur
- C.c.Q. : Code civil du Québec
- CFPO : Centre de formation et de perfectionnement des OH
- CSMO : Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire
- CSSS : Centre de soin de santé et de services sociaux (ancien CLSC)
- FQHC : Fond québécois d'habitation communautaire et sociale
- FLHLMQ : Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec
- FRAPRU : Front d'action populaire en réaménagement urbain
- HLM : Habitation à loyer modique
- OH/OMH: Office d'habitation/Office municipal d'habitation
- OSBL/ OBNL : Organisme sans but lucratif
- PAICS : Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale
- RCLALQ : Regroupement des comités logements et des associations de locataires du Québec
- ROHQ : Regroupement des offices d'habitation du Québec
- SACA : Secrétariat à l'action communautaire autonome
- SCHL : Société canadienne d'hypothèque et de logement
- SHQ : Société d'habitation du Québec
- TCHLMP : Table de concertation sur les HLM publiques





## Le comité consultatif de résident-e-s (CCR)

### Sommaire

- A. Le rôle du comité consultatif de résident-e-s
- B. La composition d'un CCR
- C. Le cadre juridique
- D. Le fonctionnement d'un CCR
- E. Le financement du CCR
- F. Le soutien de l'OH et de la FLHLMQ

### A. Le rôle du comité consultatif de résident-e-s (CCR)

Le comité consultatif de résident-e-s (CCR) est une instance qui permet aux locataires de HLM de participer à la gestion de leurs logements et de faire des recommandations à la direction de l'OH sur toutes les questions qui les touchent. **Tous les offices sont obligés d'avoir un CCR** et doivent le soutenir. C'est un outil précieux pour éclairer les décisions que doit prendre un office, tout en permettant aux locataires de prendre des initiatives pour créer un milieu de vie dynamique et harmonieux.

Tel qu'il est défini dans la Loi de la Société d'habitation du Québec (SHQ), à l'article 58.5, le CCR a trois grands rôles :

- 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'élections des représentant-e-s des locataires au conseil d'administration de l'office et au comité de sélection lorsque leurs mandats viennent à échéance.

## Concrètement, le CCR doit :

### 1. Formuler des avis sur les politiques et les pratiques de l'office

Le CCR peut se réunir pour produire un avis sur toutes les questions concernant la vie des locataires. Il peut même organiser une consultation de l'ensemble des résident-e-s, sous forme de sondage ou d'assemblée, pour l'aider à définir ce qui est dans le meilleur intérêt des locataires sur différents sujets comme :

- les différentes clauses du règlement d'immeuble ;
- les travaux urgents à faire inscrire au budget de l'office ;
- la présence des animaux ;
- les transferts de logement ;
- le non-paiement ou les retards de loyer ;
- le bon voisinage et les plaintes entre voisins ;
- la qualité de l'entretien ;
- l'aménagement et l'utilisation de la salle communautaire ;
- la cohabitation avec les personnes en perte d'autonomie ;
- l'évaluation annuelle du travail du/de la directeur-trice et du concierge ;
- etc.

### Observation



*Pour développer des idées nouvelles et avoir du leadership, plusieurs CCR font le tour des immeubles pour évaluer l'état des logements et s'inspirent de bonnes pratiques qui sont en vigueur dans d'autres offices. À cet effet, il existe à la SHQ un guide des bonnes pratiques qui est disponible sur le site web de la FLHLMQ : [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com) .*

*Plus les recommandations d'un CCR sont appuyées sur des preuves solides, plus il sera facile d'influencer les décisions du/de la directeur-trice ou du conseil d'administration de l'office.*

### 2. Promouvoir la participation des locataires et favoriser la vie des associations :

- Soutenir les associations de locataires et s'assurer de leur fonctionnement démocratique ;
- Développer de nouvelles associations ;
- S'assurer que l'OH respecte la directive sur la participation des locataires à la gestion, particulièrement au niveau de la reconnaissance et le financement des associations de locataires ;
- Organiser des activités de formation pour les associations ;
- Faire un sondage pour connaître les besoins en service des locataires ;
- Réunir les associations pour élaborer des projets communautaires ;
- Organiser des activités d'animation auprès des enfants ;
- Mettre en place des projets d'entraide entre locataires ;
- Monter des projets d'envergure en utilisant les programmes de subventions comme le PAICS ou Nouveaux Horizons ;
- Tenir des activités d'embellissement, des corvées de ménages extérieurs, de jardins communautaires, etc.
- etc.

### 3. Organiser l'élection des représentant-e-s des locataires à l'office :

Le CCR est responsable de voir à la tenue des élections des deux locataires au CA de l'office et du locataire au comité de sélection, ainsi que de proposer des modalités d'élections (voir fiche 5).

#### Observation



*Si la collaboration avec une des personnes représentant les locataires au conseil d'administration de l'OH est difficile, le CCR peut tenter par des discussions de corriger la situation. S'il n'y a pas d'amélioration, il peut procéder à la destitution de cette personne en convoquant à cet effet une assemblée spéciale des locataires (le même type d'assemblée que lors de l'élection des représentant-e-s).*

## B. La composition d'un CCR

Le comité consultatif de résident-e-s est composé uniquement de locataires désignés par les associations. Dans le cas où il n'y a pas d'association, les locataires peuvent élire les membres de leur CCR en assemblée générale des locataires. Il faut un minimum de trois (3) personnes et un maximum de vingt-cinq (25) personnes. Il est composé :

- des deux locataires siégeant au conseil d'administration (CA) de l'OH ;
- de locataires nommés par les associations de locataires ou nommés par les locataires en assemblée générale, sauf dans le cas des OH gérant plus de 2000 logements.

À défaut d'associations, dans les offices de moins de 25 logements, l'assemblée générale des locataires peut faire office de CCR.

#### Personne-ressource et invité-e

Le CCR peut être aidé par des personnes de son choix : une personne-ressource du Centre de soins de santé et des services sociaux (ancien CLSC), un locataire expérimenté, une personne de la FLHLMQ. Au besoin, ces personnes peuvent assumer des fonctions comme le secrétariat ou l'animation des rencontres, sans toutefois avoir le droit de vote. De plus, le CCR peut inviter le-la directeur-trice, les membres du conseil d'administration de l'OH, d'autres employé-e-s de l'office ou des personnes-ressources extérieures. Tou-te-s les invité-e-s et les personnes-ressources n'ont pas le droit de vote.

#### Observation



*Dans les OH où il y a une seule association regroupant tous les locataires, c'est le comité de l'association (le CA) qui assume le rôle du CCR en s'adjoignant les deux personnes représentantes des locataires au CA de l'OH.*

## C. Le cadre juridique



Depuis avril 2002, la loi de la SHQ oblige chacun des offices d'habitation du Québec à mettre sur pied un comité consultatif de résident-e-s (CCR). Au-delà de la loi, l'expérience démontre que le CCR est un outil précieux dans la gestion d'un office. Plus de 300 offices d'habitation ont un CCR.

Dans le cas des offices de plus de 2000 logements, la loi prévoit également la mise en place de comités de secteur pour discuter plus précisément des services directs aux résident-e-s et de leurs plaintes. À ce moment-là, le CCR est composé de locataires désignés par les locataires siégeant aux comités de secteur.

Il existe également une directive administrative de la SHQ qui précise le travail des CCR et les obligations des offices. Cette directive précise qu'un office doit « *informer le comité consultatif de résidents, au moins 7 jours avant toute prise de décision au sujet des projets de politique ou règlements touchant directement les locataires. Ceci permet au comité consultatif de résidents de consulter leurs membres et de faire leurs représentations au conseil d'administration. Les modifications de clauses au bail, l'élaboration d'une politique de transfert de logement ou la mise à jour des règlements d'immeuble sont des exemples de décisions touchant directement les locataires* ». (Guide de gestion du logement social, Participation des locataires à la gestion, Chap. B, Section 3, Sujet 3, page 3)

### Observation



**Malheureusement, la loi ne prévoit aucune sanction contre les offices qui ne consultent pas leur CCR ou qui sont réfractaires à l'existence même d'un CCR dans leur office. La FLHLMQ travaille à modifier cette situation.**

## D. Le fonctionnement d'un CCR

Comme le stipule clairement la directive de la SHQ sur la participation des locataires, le CCR peut fonctionner de façon autonome face à l'OH s'il le désire. Les CCR n'ont pas à attendre l'autorisation de l'OH pour se réunir.

« À la suite de la première assemblée, convoquée par l'office, le comité consultatif de résidents (CCR) peut fonctionner de façon autonome, c'est-à-dire qu'il peut convoquer lui-même les rencontres du comité. Toutefois, si le CCR ne souhaite pas fonctionner de façon autonome, l'office pourra convoquer lui-même le CCR à chacune de ses rencontres. »

(Guide de gestion, Directive sur la participation des locataires, chap. B, section 3, sujet 3, page 2)

Dans le but d'assurer la bonne marche du CCR, il est nécessaire d'adopter des règles de fonctionnement. Un modèle de règles de fonctionnement est disponible à la FLHLMQ ou sur son site Web : [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com). Ces règles permettront de préciser qui est membre du CCR, comment combler les postes vacants, comment prendre des décisions, quel est le quorum durant les réunions, etc.

## La FLHLMQ suggère d'adopter minimalement le fonctionnement décrit ci-après :

1. Les membres du CCR doivent, en premier lieu, élire une personne à la présidence qui aura la responsabilité de préparer l'ordre du jour et d'animer les réunions. Ils doivent également déterminer comment sera assumé le secrétariat. Le secrétariat peut être pris en charge par un locataire membre du comité ou par une personne-ressource.

### Observation



*Si aucun locataire n'a d'expérience ni d'intérêt pour être président-e ou secrétaire, le CCR peut demander les services d'une personne-ressource extérieure à l'office provenant du CLSC ou d'un organisme communautaire du milieu pour animer ou faire le secrétariat des rencontres du CCR. Les personnes-ressources n'ont pas le droit de vote au CCR et doivent avoir la préoccupation d'initier un locataire. Étant donné que le CCR est une instance de locataires, en principe, la direction de l'office ne peut pas en assumer la présidence. Elle peut toutefois être d'un grand soutien pour aider à la préparation de l'ordre du jour et à l'animation de la rencontre. Un locataire élu à titre d'administrateur-trice de l'office peut occuper le poste de président-e du CCR.*

2. Le quorum des rencontres est fixé à 50 % + 1 des membres ; les votes se prennent à la majorité simple.
3. Les deux locataires élus au conseil d'administration (CA) de l'office ont la responsabilité de faire rapport des travaux du CCR aux autres membres du CA de l'OH, et des travaux et décisions du CA aux membres du CCR.
4. Le CCR se rencontre aussi souvent qu'il le juge nécessaire. Certains se voient tous les mois, d'autres aux deux mois, ou 4 fois par année, ou encore 2 fois par année.

Pour que le CCR soit dynamique, que les bénévoles s'y investissent et se sentent motivés, il est important de créer un sentiment d'appartenance. Pour ce faire, il est primordial de reconnaître l'importance de l'apport de chacun des membres du CCR. Le CCR devrait, au minimum, se réunir pour étudier le budget annuel de l'office, son plan triennal de modernisation, les modifications de tous règlements qui auront des conséquences sur les services ou les règlements concernant les locataires.

## Le déroulement des réunions

Le CCR peut inviter des employé-e-s 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.



Voici un aperçu d'un ordre du jour d'un CCR :

1. Mot de bienvenue
2. Adoption de l'ordre du jour
3. Adoption du procès-verbal et suivi
4. Rapport des locataires élus au conseil d'administration de l'office sur les questions pouvant concerner directement les locataires
5. Étude des politiques, budgets et autres questions concernant les locataires
6. Entretien et travaux majeurs
7. Service à la clientèle
8. Vie associative et action communautaire
9. Divers
10. Date de la prochaine réunion
11. Fin de la réunion

## E. Le financement du CCR

La directive de la SHQ sur la participation des locataires à la gestion spécifie clairement que :

*« 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)

Depuis 2005, la SHQ a ajouté 100,000\$ au poste budgétaire des conseils d'administration d'OH afin que ceux-ci couvrent tous les frais de transport et de garde des locataires participants aux rencontres des CCR. Les offices doivent également fournir tout le nécessaire pour la tenue des rencontres telle que : salle, convocation, papier, café, etc.

### Observation



*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 telles que les frais liés à leur participation à des journées de formation ou encore à l'adhésion à la FLHLMQ. Les offices puisent ces budgets dans les fonds issus du retour de la TPS ou encore dans les subventions non versées aux associations de locataires.*

## F. Le soutien de l'OH et de la FLHLMQ

### L'office d'habitation

La loi est claire : *chaque office doit créer un comité consultatif de résident-e-s*. C'est donc à l'office que revient la responsabilité de convoquer les associations de locataires appelées à former le CCR.

#### L'office doit :

- Faciliter les travaux du comité (salle, convocation) et fournir, si nécessaire, les services de secrétariat ;
- Fournir l'information et les documents nécessaires afin que le CCR soit en mesure d'émettre des avis : procès-verbaux du CA de l'OH, budget, plans triennaux, etc. ;
- Consulter le comité en ce qui a trait aux politiques, règlements et budgets touchant les locataires avant **l'adoption de toutes modifications**;
- Rembourser les frais de transport et de garde des participant-e-s ou allouer un budget de fonctionnement au CCR pour ce faire.

### Observation



*Les OH doivent consulter le CCR avant de prendre des décisions qui touchent les locataires, par exemple : le budget de l'OH, les règlements d'immeuble, etc. Il faut que la consultation du CCR soit faite respectueusement. Elle doit donc permettre aux membres du CCR de bien comprendre les modifications proposées par l'OH et laisser le temps aux locataires d'en débattre entre eux, et même de consulter l'ensemble des locataires lorsque les changements sont importants. Les membres du CCR doivent exiger d'être consultés, car très peu d'OH le font.*

### La FLHLMQ

La SHQ a mandaté la Fédération des locataires de HLM du Québec pour offrir le soutien nécessaire à la mise sur pied des CCR. N'hésitez pas à faire appel à ses services. Le personnel de la FLHLMQ sera heureux d'aller rencontrer les locataires, le conseil d'administration ou la direction de votre office pour mettre sur pied un CCR. Tél. : 514-521-1485 ou 1-800-566-9662



# ***Notes***



## Les diverses instances de participation au sein d'un office d'habitation (OH)

### Sommaire

- A. Qui paie pour les HLM?
- B. Qu'est-ce qu'un office d'habitation?
- C. La place des locataires dans la gestion des OH
- D. Le cadre juridique
- E. Diagramme sur la place des locataires

### A. Qui paie pour les HLM ?

Les HLM sont des logements à prix modique destinés aux ménages à faible revenu. Le gouvernement est propriétaire de 62 000 logements HLM et en confie la gestion à 544 offices d'habitation (OH) répartis sur tout le territoire du Québec.

Outre la contribution des locataires par leurs loyers, les HLM sont financés par les trois paliers de gouvernements : fédéral, provincial et municipal.

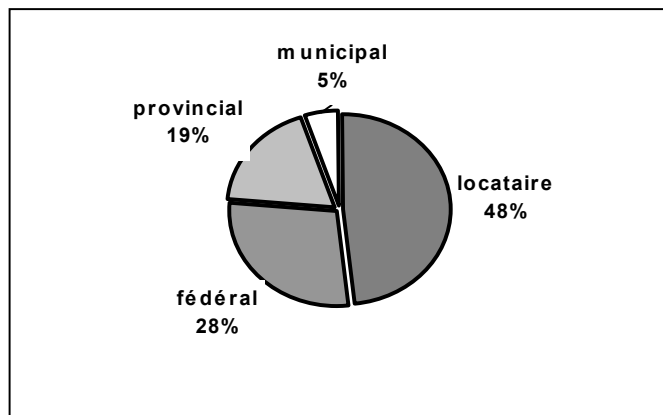
**Les locataires paient par leurs loyers 48 % du coût des HLM.**

**Le reste est partagé comme suit :**

- ? **Le fédéral : 28 %**
- ? **Le provincial : 19 %**
- ? **Le municipal : 5 %**

Source : SHQ, Rapport annuel de gestion 2003

Répartition des coûts totaux d'exploitation des HLM



## Observation

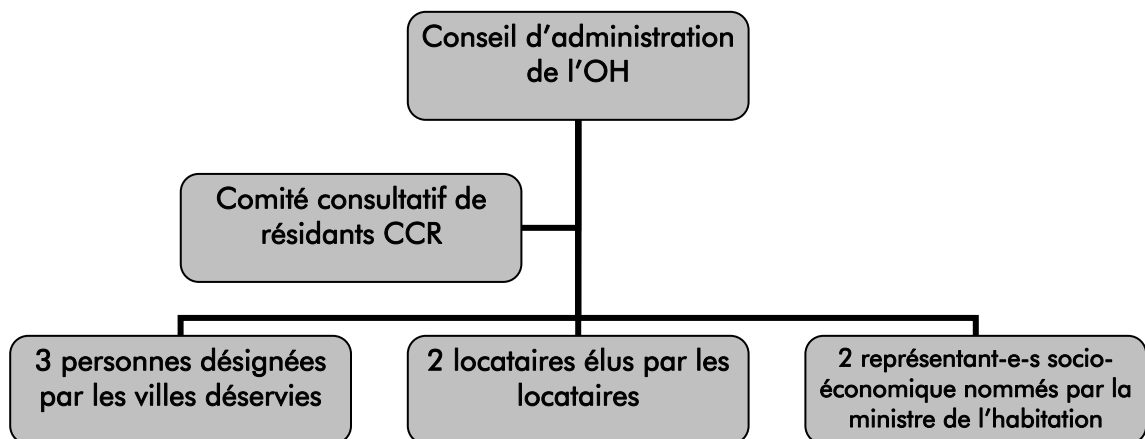


*Les villes ont trois représentant-e-s au CA de l'OH alors qu'elles contribuent pour 5 % des coûts des HLM. Les locataires n'ont que 2 personnes pour les représenter alors qu'ils contribuent à 48 % des coûts ...*

## B. Qu'est-ce qu'un office d'habitation (OH) ?

L'office d'habitation (OH) est un organisme à but non lucratif public. La mission principale d'un office d'habitation est d'administrer et de développer des logements destinés aux personnes et familles à faible ou modeste revenu. En plus de gérer les HLM, il administre les programmes de suppléments aux loyers privés et peut aussi développer et administrer des immeubles dans le cadre d'autres programmes de logements sociaux tels qu'*Accès-logis* et *Logements abordables*.

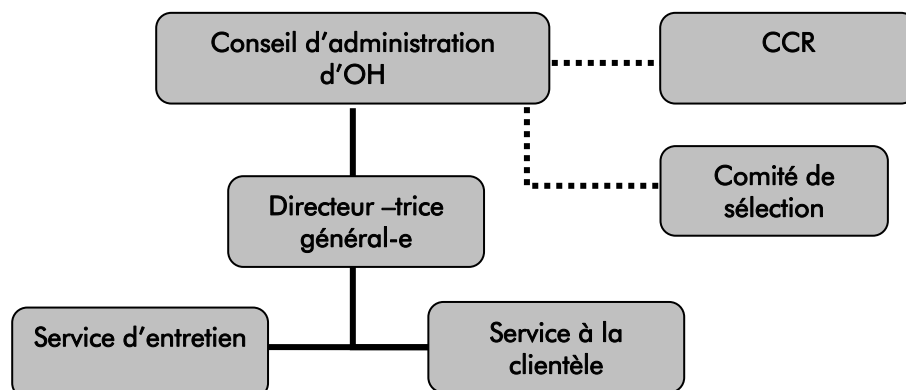
Le conseil d'administration (CA) d'un OH est composé d'un nombre fixe de 7 personnes et exceptionnellement de 9 personnes dans les grandes villes. Il est constitué de trois ou cinq personnes déléguées des villes desservies, deux personnes nommées par le-la ministre responsable de l'habitation et deux représentant-e-s des locataires élu-e-s par les locataires. La gestion des HLM est normée par la Société d'habitation du Québec (SHQ).



## Observation



*Le-la directeur-trice n'est pas un membre du conseil d'administration. Il-elle est un-e employé-e de l'office. À titre de principal-e employé-e responsable de la gestion, il-elle assiste au CA pour transmettre de l'information. Il-elle occupe le statut d'observateur lors des discussions et des débats.*



## C. La place des locataires dans la gestion des OH

### Les locataires

Le droit d'association est un droit reconnu par la Charte québécoise des droits et libertés des personnes. De plus, l'article 58.2 de la Loi de la Société d'habitation du Québec confirme que :

*« Tout locataire de logements d'habitation administrés par un office a le droit de faire partie d'une association de locataires. Il a le droit de participer à la formation de cette association, à ses activités et à son administration. L'office doit reconnaître toute association de locataires qui se conforme aux directives émises par la Société. »*



Tous les locataires de HLM peuvent participer et élire leur comité de locataires (conseil d'administration de l'association) et, selon le cas, leur comité consultatif de résident-e-s. Ils peuvent aussi se porter candidat-e-s

pour représenter les locataires au conseil d'administration de leur office d'habitation ou tout simplement aller voter pour le locataire de leur choix. Ils élisent également leurs représentant-e-s au comité de sélection.

### Association de locataires

La vie associative est encouragée dans les HLM. Lorsque les locataires s'organisent en associations, les offices leurs versent une subvention de fonctionnement et leurs donnent accès à un local.

L'association réunit l'ensemble des locataires des immeubles désignés afin de :

- Voir au bien-être et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires ;
- Représenter et défendre les intérêts et les droits des locataires ;
- Favoriser la participation et la prise en charge des locataires à la gestion des HLM en se nommant des porte-parole au CCR et au comité de secteur ;
- Offrir des services récréatifs, d'entraide, éducatifs, culturels et sociaux ;
- Organiser une assemblée générale annuelle des locataires pour faire rapport de ses activités, adopter les états financiers et élire les membres du comité (CA) ;
- Gérer les biens de l'association.

### Conseil d'administration de l'office d'habitation

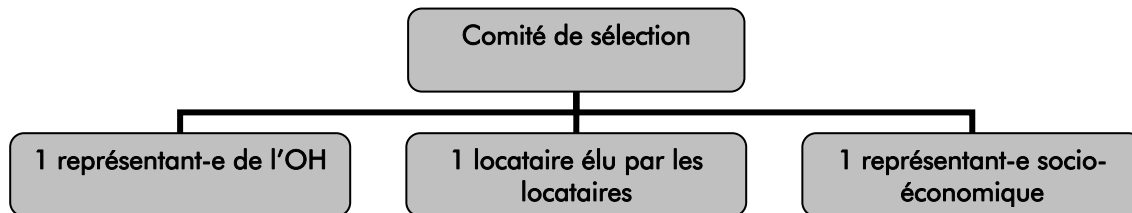
Le conseil d'administration (CA) administre les budgets, gère le personnel et adopte les politiques locales.

Les locataires doivent élire deux locataires pour les représenter au conseil d'administration de l'office d'habitation. Les représentant-e-s des locataires sont obligé-e-s de siéger également au comité consultatif des résident-e-s (CCR). Ils doivent y faire rapport des discussions et des décisions prises au CA dans le respect des lois en vigueur.

## Comité de sélection

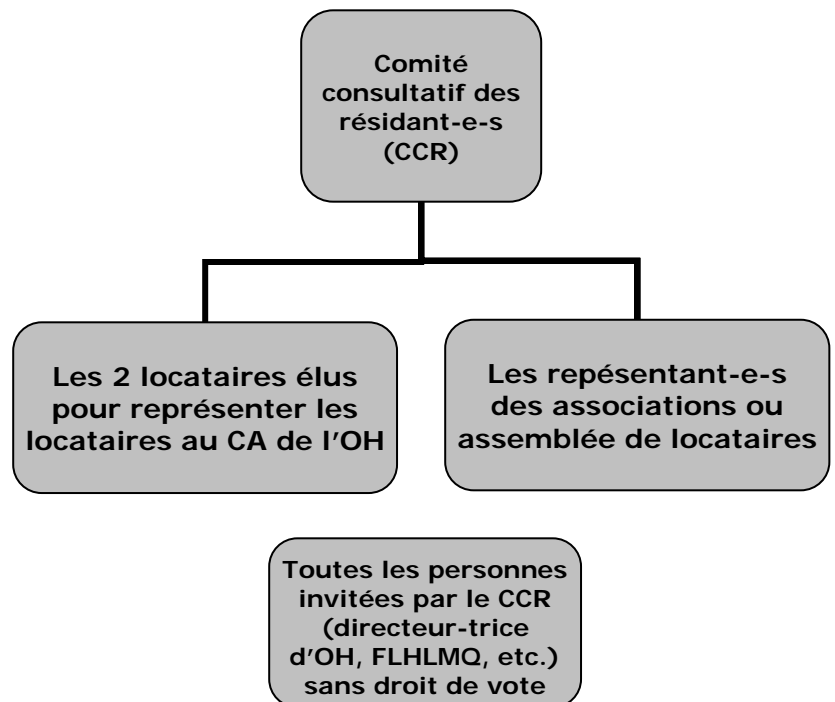
L'office doit avoir un comité de sélection composé de trois personnes, dont un locataire élu par l'ensemble des locataires, une personne représentant la municipalité et une autre personne représentant les groupes socio-économiques.

Le comité de sélection **donne son avis au conseil d'administration sur le processus de sélection**, analyse l'ensemble des demandes, la pondération, l'attribution des logements et vérifie toute irrégularité.



## Comité consultatif de résident-e-s (CCR)

La Loi de la Société d'habitation du Québec (SHQ) oblige les offices à avoir un comité consultatif de résident-e-s (CCR). Le CCR est composé des deux représentant-e-s des locataires élu-e-s au CA de l'OH ainsi que des représentant-e-s des associations de locataires. Le CCR sert à conseiller le CA de l'OH sur la qualité des services rendus par l'OH et sur toutes les questions relatives aux locataires. Il permet aux locataires de formuler des avis et des recommandations au CA de l'OH. C'est aussi un lieu d'échanges et de consultation entre locataires.



## D. Le cadre juridique



La gestion des HLM est normée par des directives administratives de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Les offices sont également soumis à plusieurs lois et règlements dont :

- La loi de la SHQ qui dicte entre autre leur constitution et leur mission, les oblige à avoir un comité consultatif de résident-e-s et à reconnaître les associations de locataires de HLM.
- Le Code civil qui régit les relations entre locateur et locataire.
- Le Règlement sur les conditions de location des HLM qui fixe le coût du loyer des locataires d'HLM afin que les ménages paient 25 % de la totalité de leur revenu. Ce montant inclut les frais de chauffage. Toutefois, des frais sont ajoutés pour couvrir les coûts d'électricité, de stationnement, etc.
- Le Règlement sur l'attribution des HLM qui détermine les conditions d'admissibilité à un HLM et les critères de sélection des locataires.
- Le Code de déontologie des dirigeant-e-s et administrateur-trice-s d'un OH qui encadre la conduite du-de la directriceur-trice et des membres d'un conseil d'administration.

La vocation des immeubles HLM est déterminée par le conseil d'administration de l'OH, en accord avec la SHQ. Il existe trois catégories de HLM :

- Les HLM réservés pour des familles (personnes de moins de 65 ans);
- Les HLM pour les personnes âgées de plus de 65 ans, mais il est fréquent que l'OH abaisse l'âge à 60 ans, voire 55 ans ;
- Les HLM pour clientèle particulière, ce sont des logements adaptés et dans certains cas, avec services.

### *Observation*



*Le CCR peut se prononcer sur la vocation des immeubles et l'âge d'entrée dans les HLM pour les personnes âgées.*

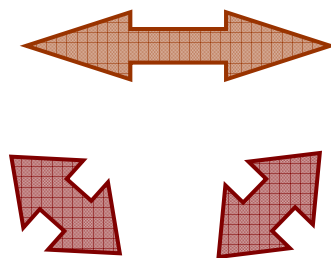
## E. Diagramme sur la place des locataires

### Les locataires

- Droit d'association;
- Élisent leur comité de locataires (conseil d'administration) et/ou CCR;
- Peuvent élire leurs représentant-e-s au CA de l'OH.

### Association des locataires

- Réunit l'ensemble des locataires des immeubles désignés ;
- Nomme ses délégué-e-s au CCR.



### Comité consultatif des résident-e-s

Il réunit :

- Les deux locataires siégeant au conseil d'administration (CA) de l'OH;
- Les locataires nommés par les associations de locataires ou nommés par les locataires en assemblée générale.

Le CCR peut inviter le-la directeur-trice ou un-e autre employé-e de l'office et d'autres personnes-ressources, dont la FLHLMQ.

La directive de la SHQ statue que l'office doit minimalement consulter le comité consultatif des résident-e-s à chaque année pour la préparation de ses prévisions budgétaires et de son plan triennal de travaux majeurs. De façon plus générale, le comité consultatif de résident-e-s peut :

- Étudier les politiques touchant l'ensemble des locataires afin d'émettre un avis à la direction ou une recommandation au conseil d'administration de l'office ;
- Promouvoir la participation des locataires et la vie associative. À ce titre, le comité peut prendre des initiatives pour créer ou soutenir les associations de locataires ;
- Élaborer les modalités d'élections des représentant-e-s des locataires au CA de l'office et les faire approuver par l'ensemble des locataires lors de cette assemblée d'élections.

### Comité de sélection de l'OH

3 personnes dont un locataire élu par les autres locataires

### Conseil d'administration de l'OH

7 à 9 personnes, dont 2 représentant-e-s des locataires élu-e-s lors d'une assemblée des locataires.

### Office d'habitation

La loi est claire : *chaque office doit créer un comité consultatif de résident-e-s*. C'est à l'office que revient la responsabilité de convoquer les associations de locataires pour former le CCR.

**Pour le CCR, l'office doit :**

- Faciliter les travaux du comité (salle, convocation), fournir, si nécessaire, les services de secrétariat ;
- Fournir l'information et les documents nécessaires afin que le CCR soit en mesure d'émettre des avis : procès-verbaux du CA de l'OH, budget, plans triennaux, etc. ;
- Consulter le comité en ce qui a trait aux politiques, aux règlements et aux budgets touchant les locataires avant leur adoption ;
- Rembourser les frais de déplacement et de garde des membres ou allouer un budget de fonctionnement au CCR pour ce faire.

**Pour les associations de locataires, l'office doit**

- Reconnaître l'existence des associations selon la directive de la SHQ sur la participation des locataires à la gestion;
- Verser la subvention annuelle de 15 \$/par logement/par année aux associations de locataires.
- Fournir un local à l'association.

### Société d'habitation du Québec (SHQ)

**Elle est propriétaire des HLM, donc elle :**

- Voit à l'application des lois ;
- Octroie les budgets aux OH ;
- Adopte des directives qui encadrent le travail des OH et des CCR et la reconnaissance des associations ;
- A un bureau des plaintes pour répondre aux questions et aux requêtes des locataires et de l'ensemble de la population : tél. : 1-800-463-4315.

# ***Notes***

# ***Notes***



## Faire un plan de travail au CCR

### Sommaire

- A. Pourquoi faire un plan de travail ?**
- B. Comment se doter d'un plan de travail ?**
- C. Les sujets pouvant servir au plan de travail**
- D. Évaluer les résultats du travail du CCR**
- E. Grille pour faire un plan de travail**

### A. Pourquoi faire un plan de travail ?

La directive de la SHQ sur les comités consultatifs de résident-e-s stipule clairement qu'un office doit consulter son CCR au moins une fois par année avant l'adoption de son budget et de son plan de modernisation triennal. Il doit également consulter son CCR sur toutes les questions touchant les locataires. C'est très bien, mais les CCR n'ont pas été créés pour répondre seulement aux besoins des offices. Un CCR peut aussi être proactif et proposer des changements aux règlements, aux directives et aux pratiques de l'office. En ce sens, l'exercice de faire un plan de travail permet au CCR d'établir ses priorités et de planifier le moment où elles seront discutées durant l'année. Idéalement, un CCR devrait également afficher son plan dans les immeubles afin que les locataires et les comités intéressés puissent donner leurs avis sur les sujets discutés lors des rencontres du CCR.

## B. Comment se doter d'un plan de travail

- 1- Réunir les membres du CCR.
- 2- Demander à chaque membre quels sont les trois sujets ou les problèmes les plus importants et noter leur ordre d'importance. Pour faciliter cette étape, il existe une grille permettant de faire un plan de travail (voir au point E).

Sujets ou problèmes identifiés	Niveau de priorité (1-2-3)
Exemple :	
A. Les personnes jettent leurs sacs à vidanges à côté de la chute à déchets.	2
B. Les lignes de stationnement sont effacées.	3
C. Il y a deux personnes en perte d'autonomie sans soutien dans l'immeuble.	1

- 3- Faire un premier tour de table en notant les préoccupations de chaque participant-e sur la grille modèle.
- 4- Après avoir constitué une liste commune, les participant-e-s doivent faire ensemble trois priorités, dont une principale. Ensuite, il serait intéressant d'identifier les objectifs, les solutions, l'échéancier et les ressources nécessaires pour travailler.

Objectifs que nous voulons atteindre cette année	Solutions pour y arriver et date de discussion	Personnes-ressources et informations nécessaires
Faire en sorte que les personnes en légère perte d'autonomie vivent en sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Avoir plus d'information sur les services disponibles <u>Au prochain CCR</u></li> <li>•Signaler au-à la directeur-trice, <u>à la fin de la rencontre</u>, les personnes en difficulté pour qu'elles obtiennent l'aide nécessaire.</li> <li>•Faire une campagne d'information et de prévention. <u>À discuter avec le CSSS</u></li> </ul>	Inviter le CSSS et le-la directeur-trice de l'OH à la prochaine rencontre du CCR.

- 5- Il est plus productif de demander l'opinion de la direction de l'office sur les points soulevés par les membres du CCR et de prévoir des moments d'échanges avec lui pour bien comprendre le point de vue des gestionnaires et connaître les impacts des solutions proposées.
- 6- Finalement, le CCR peut faire des recommandations à la direction et/ou au CA de l'OH.

## Observation



*Lorsqu'un CCR propose des modifications aux règlements ou à la manière de faire de son office, il vaut mieux opter pour une attitude positive et inviter le personnel de l'OH à chercher des solutions avec le CCR plutôt que de travailler dans la confrontation. Il ne sert à rien de se lancer dans des accusations, car l'objectif du CCR est de gagner des modifications et non de rabaïsser le personnel de l'office.*

*Si la main tendue ne donne rien... Le CCR peut contacter la Fédération des locataires d'HLM du Québec ! Celle-ci pourra le conseiller dans la démarche à suivre. Elle peut également rencontrer les CCR pour les aider à faire un plan de travail.  
FLHLMQ : 514-521-1485 ou 1-800-566-9662*

## C. Les sujets pouvant servir au plan de travail

Voici une liste de préoccupations et de sujets suggérés sur lesquels le CCR peut intervenir et demander de l'information sur les pratiques de l'office.

### Vie associative

- Soutien aux associations
- Mise sur pied de nouvelles associations
- Fonctionnement des comités
- Participation des locataires
- Convocation et animation d'assemblées générales de locataires
- Échanges d'informations et de trucs

### Services aux locataires

- Plan triennal des travaux majeurs
- Traitement des plaintes
- Politique de changement de revêtement de sol (plancher)
- Entretien des bâtisses
- Remise à neuf de logements
- Conciergerie, réparations, plomberie, électricité
- Accessibilité des services, demandes de réparations

### Développement communautaire et social

- Problèmes sociaux
- Projets d'intervention communautaire
- Qualité de vie des locataires
- Campagne de sensibilisation, d'embellissement

### Règlements et organisation de l'OH

- Politique de transfert
- Renouvellement de bail
- Stationnement
- Budget annuel
- Politique de facturation des locataires
- Règlements d'immeubles

## Observation



*Afin de vérifier si votre office a de bonnes politiques envers les locataires dans des domaines comme les transferts de logements, le remplacement des vieux tapis, le retard de paiement de loyer, les règlements d'immeubles, la présence des animaux, etc., il est possible de consulter le guide des bonnes pratiques suggérées par la SHQ. Un CCR peut s'inspirer de bonnes pratiques en vigueur dans les autres offices du Québec pour suggérer des améliorations aux règles en application dans son OH. On peut trouver le guide des bonnes pratiques des offices sur le site Internet de la FLHLMQ : [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com).*

## D. Évaluer les résultats du travail du CCR

Une fois par année, il est important de reprendre notre plan de travail et d'évaluer le chemin parcouru. Avons-nous atteint nos objectifs de l'année ? Avons-nous trouvé et proposé des bonnes solutions aux problèmes soulevés ? Qu'est-ce qui n'a pas avancé ? Comment la direction et le CA de l'OH ont reçu les recommandations et avis du CCR? Est-ce que les membres du CCR sont satisfaits de la dynamique de travail lors des réunions? Est-ce que le CCR a tenu compte des besoins de l'ensemble des locataires? L'objectif d'une évaluation est d'améliorer le travail du CCR afin d'être plus efficace et d'être un groupe où il est stimulant de s'investir !

## E. Grille pour faire un plan de travail

Sujets	Problèmes ou sujets identifiés	Niveau de priorité (1, 2, 3)	Objectifs pour cette année	Solutions pour y arriver et/ou date de discussion	Ressources nécessaires
<b>Vie associative</b>  Soutien aux associations, développement de nouvelles associations et leurs rôles.					
<b>Développement communautaire et social</b>  Projets, problèmes sociaux, intervention communautaire, etc.					
<b>Services aux locataires</b>  Plaintes qui touchent l'ensemble des résident-e-s (entretien, accessibilité des services, etc.); Évaluation des services.					
<b>Règlements et organisation de l'OH</b>  Les règlements et leur application, l'organisation de l'OH, les relations entre l'OH et le CCR.					

# ***Notes***

# ***Notes***



## **Formuler des avis ou faire des recommandations au CA de l'OH**

### **Sommaire**

- A. Pourquoi faire des avis ou des recommandations ?**
- B. Le cadre juridique**
- C. Comment faire ?**
- D. Quel terme employer ?**
- E. Exemples d'avis et de recommandations**

### **A. Pourquoi faire des avis ou des recommandations ?**

Cette fiche a pour objectif d'aider les CCR à bien formuler leurs demandes à la direction de l'OH et son conseil d'administration. Un CCR actif devrait faire valoir son point de vue sur les questions qui concernent les locataires à la direction de l'office et/ou au conseil d'administration de celui-ci. Un CCR proactif peut proposer des changements à l'office, même si la problématique abordée n'est pas dans les priorités de l'office.

L'action du CCR dépend de la volonté de ses membres. Certains CCR se limitent à deux rencontres par année pour soulever les problèmes vécus à la direction de l'OH et pour lui donner son appréciation sur le budget de rénovation. Cependant, d'autres se réunissent plus régulièrement et travaillent sur des solutions aux problèmes rencontrés par les locataires. Pour que les recommandations d'un CCR soient bien reçues, le CCR a avantage à utiliser le ton adéquat qui démontre une ouverture au dialogue avec l'OH, à appuyer sa demande par des exemples concrets et à la renforcer par le soutien de l'ensemble des locataires. Le CCR devrait également bien choisir à qui il doit adresser ses demandes. Présenter une nouvelle demande à un conseil d'administration sans avoir, au préalable, abordé le sujet avec le personnel de l'OH peut effriter le lien de confiance et miner les relations avec les employé-e-s de l'OH.

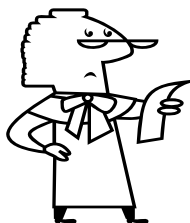
## Observation



*La directive de la SHQ dit clairement qu'un office : « permet au CCR de rencontrer au moins une fois par année le conseil d'administration de l'office. » (Guide de gestion, chap. B, sujet 3, page 4)*

*En plus de donner l'occasion de mieux connaître les dirigeant-e-s de l'office, cette rencontre est le moment d'exprimer les préoccupations et les demandes des locataires.*

## B. Le cadre juridique



La loi de la SHQ, article 58.5, dit clairement que «**Le comité consultatif peut faire des représentations qu'il juge utiles à l'office sur toutes questions d'intérêt commun** concernant l'entretien des immeubles, la qualité des services et 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 aux développements sociaux et communautaires. »

## C. Comment faire ?

Dans un premier temps, il est judicieux qu'un CCR se dote d'un plan de travail (voir fiche 3), car faire un plan de travail permet de bien choisir les priorités et les solutions que l'ensemble des membres du CCR veut discuter durant l'année. Cet exercice permet à tous les membres du CCR d'approfondir les problèmes soulevés et de trouver ensemble des solutions. De plus, il est recommandé de faire cette démarche entre les membres du CCR, mais également avec le personnel de l'OH ou encore avec les associations de locataires.

Lorsqu'un CCR est prêt à faire un avis à l'OH, il lui est recommandé :

- De s'assurer d'avoir toutes les informations sur le sujet concerné avant de prendre position ;
- D'avoir l'appui de l'ensemble des membres du CCR ;
- De s'appuyer, si le changement est important, sur l'accord des autres locataires, soit par un sondage, un vote en assemblée ou un appui des associations ;
- D'écrire la demande et la faire signer par la personne à la présidence du CCR. Une demande écrite est préférable, surtout lorsqu'un sujet problématique a déjà été abordé avec l'OH ou bien que le CCR donne son avis officiel sur un sujet à la demande de l'OH ;
- De bien choisir à qui adresser l'avis ou la recommandation.

Il faut bien identifier à qui l'avis ou la recommandation doit s'adresser, c'est-à-dire qu'il est plus diplomate de s'adresser d'abord à la direction de l'office lorsque le CCR soulève pour la première fois toutes questions touchant l'entretien, l'exécution des travaux, la courtoisie du personnel ou l'administration. Il faut garder en tête que la direction d'un office a le pouvoir d'intervenir sur ces questions et qu'avec une bonne communication, les choses se règlent souvent rapidement. Par contre, si les réponses ne sont pas satisfaisantes ou si les problèmes persistent, il peut être opportun de s'adresser au conseil d'administration de l'office.

Normalement, les deux représentant-e-s des locataires siégeant au CA de l'OH sont les personnes désignées pour faire cheminer les avis ou les recommandations du CCR.

### Observation



*Un CCR peut demander à rencontrer l'ensemble du conseil d'administration. Cela permet au CA de l'OH de connaître les membres du CCR, en plus d'échanger directement avec le CA sur les questions qui préoccupent le CCR.*

## D. Quel terme employer ?

Comme le CCR est consultatif par rapport au conseil d'administration de l'OH, qui lui, est décisionnel, il ne peut faire que des recommandations et des avis. Par contre, rien n'empêche les représentant-e-s des locataires siégeant au CA de l'OH de faire des propositions formelles à partir des avis du CCR : ils sont des administrateur-trice-s à part entière ! Mais, quel terme employer ?

- **Avis** : C'est un point de vue exprimé officiellement par un organisme ou une assemblée après discussion. Cela n'est pas une décision.
- **Recommandation** : C'est lorsque nous voulons conseiller vivement quelque chose. C'est demander avec insistance.
- **Proposition** : C'est proposer quelque chose pour que l'on en discute et qu'on prenne une décision. Le CCR ne peut pas proposer quelque chose au conseil d'administration de l'office dans le but d'obliger l'OH à prendre une décision, puisqu'il n'est que consultatif.
- **Préambule** : C'est une introduction dans un avis ou une recommandation qui explique les principes, la démarche utilisée pour produire l'avis ou la recommandation.
- **Préavis** : C'est un avertissement que l'on fait avant de faire une action.

## E. Exemples d'avis et de recommandations

### Exemple de recommandations

**Au Conseil d'administration  
de l'office municipal d'habitation de Montréal**

**Objet : Abolition des transferts au désir**

Aux membres du conseil d'administration de l'OMHM,

C'est avec grande déception que le CCR a pris connaissance de la position du CA à l'effet d'abolir les **transferts au désir** pour tous les ménages de l'OMHM.

Nous croyons toujours et encore qu'au lieu d'abolir les transferts, l'OMHM aurait dû trouver les moyens d'en faire davantage. Plusieurs locataires habitent des logements mal situés, de grandeur non standard ou bien ils sont tout simplement malheureux dans leur lieu de résidence. En procédant à l'abolition des transferts au désir, l'OMHM se trouve à empêcher ses locataires de pouvoir choisir leur milieu de vie et par conséquent leur enlève toute possibilité d'améliorer leurs conditions. En plus de subir une perte de droit, les locataires malheureux dans leurs logements seront obligés de se créer des justifications médicales afin de pouvoir changer de logement.

Par le fait même, nous désirons souligner et reconnaître le bon travail fait par nos 2 représentant-e-s des locataires qui siègent au CA de l'OMHM. Nos représentant-e-s sont mandatés par le CCR et représentent tous les locataires de HLM de Montréal. Le CCR appuie le travail de ces 2 personnes, surtout dans ces discussions difficiles et houleuses.

Pour terminer, nous espérons toujours que le CA tiendra compte de nos recommandations et revienne sur sa décision d'abolir les transferts au désir.

Richard Rozon , président du CCR

## Exemple d'avis

Gatineau, le 13 septembre 2006.

M. Denis Bergeron  
Président du CA  
OMH de Gatineau  
227, de la Savane  
Gatineau  
J8T 1R5

**Objet : Appui du CCR aux demandes de budget de rénovation et améliorations majeures (RAM) présentées par M. Sylvain Jacques au CCR**

Au conseil d'administration de l'OH de Gatineau,

La présente est pour faire suite à la visite de M. Sylvain Jacques lors de la dernière rencontre du Comité consultatif de résident-e-s (CCR) de Gatineau qui s'est tenue le 31 août dernier.

Lors de notre réunion, M. Jacques est venu nous présenter le budget RAM qui sera présenté à la SHQ pour l'OH de Gatineau. Le CCR désire souligner le bon travail de M. Jacques qui nous a très bien expliqué en détail les demandes faites par immeuble. Il a répondu à toutes les questions qui lui ont été posées et a été très à l'écoute de nos représentant-e-s.

Par le fait même, **le CCR appuie les demandes formulées par l'OH de Gatineau concernant le budget RAM qui est déposé à la SHQ pour approbation.** Nous croyons fortement que les demandes sont raisonnables et qu'elles traduisent bien les besoins de nos immeubles. Par ailleurs, nous croyons qu'il est aussi nécessaire de rénover les intérieurs de nos logements qui, pour plusieurs, sont désuets suite à l'usure normale de la part des locataires. Nous trouvons qu'il est important de bien entretenir tant l'intérieur de nos logements que l'enveloppe externe des bâtiments.

Nous espérons que la SHQ acquiescera aux demandes soumises et que les réparations et rénovations souhaitées se concrétiseront sans tarder. Soyez assurés de l'entière collaboration du CCR dans ce dossier.

Bien à vous,

Liliane Gagnon  
Présidente du CCR de l'OH de Gatineau

c.c. : Nathalie Normandeau, Ministre des Affaires municipales et des régions

# ***Notes***



## **L'élection des locataires au conseil d'administration (CA) de l'OH**

### **Sommaire**

- A. Introduction**
- B. Le mandat des représentant-e-s des locataires**
- C. La destitution d'un membre du CA de l'OH**
- D. Le cadre juridique**
- E. Comment organiser les élections ?**
- F. Exemples de modes d'élections**
- G. Procédures et modalités suggérées**
- H. L'élection du-de la représentant-e au comité de sélection**

### **A. Introduction**

La Loi de la Société d'habitation du Québec prévoit qu'au moins deux des administrateur-trice-s de l'office d'habitation et qu'une personne au comité de sélection soient élu-e-s parmi l'ensemble des locataires de l'office.

La représentation des locataires au conseil d'administration et au comité de sélection de l'office est importante puisqu'elle est une forme de démocratisation de la gestion du logement social. C'est un moyen de se faire entendre par les administrateur-trice-s de l'OH. Il est à noter que, depuis 2002, les locataires administrateurs au CA d'un OH ont l'obligation par la loi de la SHQ de siéger également au comité consultatif de résident-e-s (CCR).

Pour ce qui est de l'élection des représentant-e-s des locataires, la Société d'habitation du Québec (SHQ) indique clairement, dans une directive administrative, que les OH doivent faciliter la tenue de l'élection des représentant-e-s des locataires en fournissant le soutien et l'information nécessaire pour que les locataires puissent élire leurs représentant-e-s au conseil d'administration, ainsi qu'au comité de sélection de l'office. Cet exercice démocratique requiert une grande mobilisation de la part des locataires.

## B. Le mandat des représentant-e-s des locataires

Une fois élu-e-s, les représentant-e-s des locataires entreront en fonction dès que le conseil d'administration de l'office ou que le comité de sélection, selon le cas, tiendra sa prochaine rencontre. Le mandat des représentant-e-s des locataires est d'une durée maximale de trois (3) ans. À titre d'administrateur-trice de l'office, les locataires devront respecter les règles de conduite contenues dans le Code de déontologie des administrateur-trice-s adopté par la Société d'habitation du Québec. Un-e représentant-e des locataires peut démissionner de son poste en remettant une lettre de démission au conseil d'administration de l'office. Par ailleurs, un-e représentant-e des locataires est considéré-e avoir démissionné du conseil d'administration de l'office ou du comité de sélection lorsqu'il ou elle cesse d'être locataire d'une habitation à loyer modique au cours de son mandat.

Lorsqu'un poste de représentant-e des locataires devient vacant, il devra être comblé selon les mêmes modalités que celles utilisées pour élire son prédécesseur ou selon de nouvelles modalités adoptées par le CCR ou, selon le cas, l'ensemble des locataires lors d'une assemblée d'élections.

## C. La destitution d'un membre du CA de l'OH

En vertu du premier alinéa de l'article 55 de la *Loi sur l'interprétation* (L.R.Q., c. I-16), « **le droit de nomination à un emploi ou une fonction comporte celui de destitution** ». Par conséquent, seule l'instance qui a désigné le locataire administrateur peut procéder à sa destitution. Ainsi, les membres désignés par les locataires ne peuvent être destitués que par les locataires. Si le locataire représentant a été élu lors d'une assemblée générale, ce n'est que lors d'une assemblée du même type qu'il peut être destitué. C'est la même règle lorsque les locataires administrateurs sont élus par collège électoral.

Cependant, depuis l'entrée en vigueur, le 1er septembre 2007 du Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (L.R.Q., c. S-8. a. 86), il est aussi possible en vertu des articles 40 et 41 que « sur conclusion que l'administrateur ou le dirigeant a contrevenu à une disposition du présent code, l'autorité compétente (soit le PDG de la SHQ) puisse imposer une sanction allant de la réprimande, la suspension ou la révocation ».

## D. Le cadre juridique



Au sujet des conseils d'administration des OH, l'article 57.1 de la *Loi sur la Société d'habitation du Québec* prévoit ce qui suit :

« *Le conseil d'administration d'un office est composé d'un nombre fixe d'administrateurs, variant entre cinq et neuf, désignés conformément aux dispositions prévues à cet égard par les lettres patentes de l'office. Ces lettres patentes doivent prévoir qu'au moins deux de ces administrateurs sont élus parmi l'ensemble des locataires de l'office au cours d'une assemblée de locataires tenue à cette fin selon les modalités déterminées par ces derniers* ».

Pour préciser les règles de conduite que doivent respecter les administrateur-trice-s une fois élu-e-s, il faut se référer au Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (L.R.Q., c. S-8. a. 86). Ce code est disponible sur le site Web de la FLHLMQ au [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com).

Tandis que pour les comités de sélection, l'article 54 du *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* prévoit que :

*« Le locateur forme un comité de sélection composé d'au moins 3 membres, soit : (...) un représentant des locataires, élu par l'ensemble des locataires de logements à loyer modique du locateur. À défaut par ces derniers d'élire leur représentant dans un délai de 60 jours de la réception d'un avis de formation du comité de sélection, ce représentant est désigné par vote des membres du conseil d'administration de l'OH parmi les locataires ou, à défaut de locataires, parmi les membres des groupes socio-économiques du territoire desservi par le locateur et qui ne fait pas partie de son conseil d'administration (...) »*

### **Modalités d'élections**

*« Les locataires de l'office élisent leurs représentants lors d'une assemblée d'élections, c'est-à-dire une assemblée où tous les locataires sont invités à voter. Dans les offices de plus de 500 logements, une assemblée de délégués de l'ensemble des locataires pourra tenir lieu d'assemblée d'élections. Bien entendu, les locataires peuvent reconduire une même personne pour un nouveau mandat. »* (Guide gestion du logement social, Chapitre A, Section 1, Sujet 3)

La *Loi sur les compagnies* (L.R.Q., ch. C-38) présente également certaines règles de fonctionnement des conseils d'administration et des assemblées générales. Ces règles traitent notamment de l'élection et du remplacement des membres d'un conseil d'administration ainsi que des particularités entourant la tenue d'une assemblée générale.

### **Est-ce que tous les locataires peuvent déposer leur candidature ?**

Étant donné que la loi ne comporte aucune restriction à ce sujet, tous les locataires peuvent soumettre leur candidature pour devenir représentant-e des locataires au conseil d'administration ou au comité de sélection de l'office.

D'ailleurs, il est possible pour un locataire de se faire élire au conseil d'administration ou au comité de sélection de l'office tout en continuant d'assumer une responsabilité au sein de l'exécutif d'une association de locataires ou du CCR.

## **E. Comment organiser les élections ?**

*« C'est le CCR qui élabore les modalités d'élections et organise l'assemblée d'élections des deux représentant-e-s des locataires siégeant au conseil d'administration de l'office. Les modalités d'élections doivent être adoptées par l'ensemble des locataires lors de l'assemblée d'élections. L'office fournit le soutien et l'information nécessaires à cette assemblée et, s'il le souhaite, peut y participer à titre d'observateur. »*

*Dans le cas des offices de moins de 25 logements, une assemblée générale des locataires pourra tenir lieu de CCR. Ce sera alors à l'ensemble des locataires d'organiser l'assemblée d'élections des deux représentant-e-s des locataires siégeant au conseil d'administration de l'office. De plus, le CCR ou, le cas échéant, l'ensemble des locataires, peut en profiter pour également élire leur représentant-e au comité de sélection de l'office.*

*Si le CCR ou l'ensemble des locataires ne peut pas organiser l'assemblée d'élections, il revient à l'office de le faire. À noter que l'élection des représentant-e-s des locataires au conseil d'administration de l'office et l'élection du/de la représentant-e des locataires au comité de sélection peut avoir lieu lors d'une même assemblée d'élections.*

(Guide de gestion du logement social, la participation des locataires à la gestion, Chapitre B, Section 3, Sujet 3, page 2)

## Rôle de l'office

« L'office fournit le soutien et l'information nécessaire à cette assemblée et, s'il le souhaite, peut y assister à titre d'observateur. » (Guide de gestion du logement social, Chapitre A, Section 1, Sujet 3, page 2)  
C'est-à-dire que l'OH doit préparer les rencontres avec le CCR, envoyer l'avis de convocation, fournir un local et prévoir un repas si nécessaire. L'OH peut également donner un coup de main pour la prise de note lors des rencontres ou encore pour la rédaction du procès-verbal.

### Observation



*Doit-on élire une personne pour représenter les familles et une autre pour les personnes âgées ? C'est un bon exemple de modalité qui doit être discutée au CCR et sur laquelle les locataires peuvent statuer lors de l'ouverture de l'assemblée d'élection. La Loi de la SHQ prévoit à l'article 57.1 « qu'au moins deux des administrateurs au conseil d'administration sont élus parmi l'ensemble des locataires de l'office au cours d'une assemblée de locataires tenue à cette fin selon les modalités déterminées par ces derniers ».*

## F. Exemples de modes d'élections

### 1. Assemblée générale de tous les locataires

Ce mode d'élections consiste à convoquer l'ensemble des locataires pour procéder à l'élection de leurs représentant-e-s au conseil d'administration et au comité de sélection de l'office.

Notons que ce mode d'élections convient bien aux offices de petite et moyenne taille puisque ceux-ci regroupent un nombre de locataires pouvant être réunis au même moment.

### 2. Élection par le biais d'un collège électoral

Ce mode d'élections concerne davantage les offices de 500 logements et plus pour lesquels la tenue d'une assemblée générale s'avère impossible compte tenu du nombre trop important de locataires visés ou de la distance entre les immeubles. Le collège électoral peut être tout simplement le CCR ou bien des personnes déléguées par chacune des associations ou des immeubles. Par la suite, ces délégué-e-s se réunissent et procèdent à l'élection des représentant-e-s des locataires au conseil d'administration et au comité de sélection.

## G. Procédures et modalités suggérées

Rappelons que les modalités d'élections doivent être adoptées par le CCR ou, selon le cas, par l'ensemble des locataires lors de l'assemblée d'élections.

### 1. Délégation de locataires pour les OH de grande taille

Chaque association de locataires peut déléguer un nombre déterminé de locataires qui aura droit de vote lors de l'élection des deux représentant-e-s des locataires au conseil d'administration et du-de la représentant-e des locataires au comité de sélection.

### 2. Se porter candidat

Tout locataire d'une habitation à loyer modique peut poser sa candidature aux élections, à la condition d'être proposé par un locataire ou, lorsque l'on se propose soi-même, d'être appuyé par un locataire selon les modalités prévues par le CCR ou l'assemblée d'élections.

Il est à noter qu'une personne qui ne peut être présente lors de l'assemblée d'élections peut poser sa candidature par écrit. Celle-ci sera éligible si un locataire l'appuie lors de l'assemblée. Par contre, les personnes absentes ne peuvent voter par procuration ou par écrit.

### 3. Procédure d'affichage et de convocation

Tous les comités de locataires ou les locataires, selon le cas, seront informés par écrit de la date et de l'heure de l'assemblée d'élections, ainsi que des modalités d'élections, au moins dix jours avant la date prévue. Le nombre minimum de jours peut varier selon les modalités choisies. Dans tous les cas, un avis sera envoyé à l'intention de tous les locataires les informant des postes à combler.

### 4. Déroulement de l'élection



Ordre du jour  
suggéré pour  
l'assemblée  
d'élections :

1. Ouverture de l'assemblée;
2. Nomination des personnes à la présidence et au secrétariat de l'assemblée d'élections;
3. Adoption de l'ordre du jour;
4. Discussion et adoption des modalités d'élections;
5. Explication du rôle des représentant-e-s des locataires au conseil d'administration de l'office;
6. Discours des candidat-e-s;
7. Désignation des scrutateurs-trices;
8. Élection par vote secret;
9. Annonce des noms des personnes élues;
10. Mot des élu-e-s;
11. Levée de l'assemblée.

Au besoin, l'ordre du jour pourra comprendre les points suivants :

- Explication du rôle du/de la représentant-e des locataires au comité de sélection ;
- Élection du/de la représentant-e des locataires au comité de sélection.

L'assemblée élit une personne à la présidence et une au secrétariat de l'assemblée d'élections afin d'assurer la neutralité du scrutin. La personne à la présidence des élections est responsable de s'assurer que l'assemblée sera tenue conformément aux modalités d'élections adoptées par l'ensemble des locataires lors de l'assemblée d'élections. Également, elle statue sur une question de procédure au cours de l'assemblée.

Le quorum de l'assemblée d'élections est fixé au nombre d'électeurs présents lors de l'assemblée d'élections.

Tous les membres du collège électoral ont droit de vote pour chacun des deux postes, peu importe les catégories établies (par exemple, lorsqu'il y a un poste réservé à un-e représentant-e famille et un pour les personnes âgées), car les locataires élus ont la mission de représenter l'ensemble des locataires de l'office.

Il revient au CCR ou, selon le cas, aux votant-e-s de décider des modalités d'élections. À titre d'exemple, une modalité peut privilégier l'élection des deux meilleur-e-s candidat-e-s ou plutôt l'élection d'un-e représentant-e par catégorie précise de logement (familles/personnes âgées ; centre/banlieue ; etc.).

# ***Notes***



## Les clauses additionnelles au bail (règlement d'immeuble)

### Sommaire

- A. Qu'est-ce que les clauses additionnelles au bail ?**
- B. Le cadre juridique**
- C. Les rôles et pouvoirs du CCR**
- D. Les clauses inutiles ou abusives**
- E. Les clauses les plus fréquentes**

### A. Qu'est-ce que les clauses additionnelles au bail ?

Les règlements d'immeuble et les clauses additionnelles que l'office peut ajouter au bail sont des éléments importants à étudier, car ils détermineront les règles que tous les locataires devront respecter à l'intérieur de leur logement sous peine de poursuites devant la Régie du logement en résiliation de bail. En résumé, c'est un peu comme une convention collective entre le propriétaire et ses locataires. À cet effet, le CCR peut en négocier les clauses.

Selon l'art. 1894 du Code civil du Québec, « un règlement peut établir les règles à observer dans l'immeuble. Il porte sur la jouissance, l'usage et l'entretien du logement et des lieux d'usage commun. S'il existe un tel règlement, le propriétaire doit en remettre un exemplaire au locataire avant la conclusion du bail pour que ce règlement en fasse partie. »

## Observation



*Plus l'espace individuel est restreint et plus il est nécessaire de bien s'entendre avec ses voisins. Pour ce faire, il est utile d'établir un certain nombre de règles de vie communes afin de pouvoir vivre en harmonie et de préserver la qualité des logements. Mais qui est le mieux placé pour établir ces règles que les locataires retrouveront à la fin de leur bail ? Les membres d'un conseil d'administration qui n'habitent pas dans les HLM ou l'ensemble des locataires en collaboration avec ledit conseil d'administration ? Comme l'indique si bien le guide des locataires produit par l'office de Drummondville : « Se faire imposer une solution est plus difficile à accepter que d'aboutir soi-même à un compromis. »*

## B. Le cadre juridique



À titre de propriétaire, le conseil d'administration d'un office peut adopter des règlements d'immeuble et d'autres clauses additionnelles qui deviendront ensuite partie intégrante du bail. Il doit cependant respecter la procédure légale suivante :

- L'office doit faire parvenir à tous ses locataires, au moins 3 mois avant l'échéance du bail, les modifications qu'il souhaite apporter aux conditions du bail (art. 1942 du C c. Q.).
- Un locataire a ensuite un mois pour aviser l'office, par écrit, qu'il refuse les nouvelles clauses, sinon il est considéré avoir accepté les conditions du bail (art. 1945 du C c. Q.).
- Lorsque le locataire refuse les nouvelles clauses, l'office a 1 mois pour s'adresser à la Régie du logement pour faire fixer les conditions du bail (art. 1947 du C c. Q.).

## Observation



*Si la loi permet à un locataire individuel de contester les clauses additionnelles que l'office ajoute au bail, sans avoir peur de perdre son logement, l'ensemble des locataires à travers leur CCR a également le droit de contester la pertinence ou la légalité de certaines clauses sans crainte de représailles.*

Selon la Société d'habitation du Québec (SHQ), les offices doivent respecter les conditions suivantes pour modifier leurs règlements d'immeuble et leurs clauses additionnelles au bail :

- Que les règles prescrites soient bien définies et qu'elles respectent les articles 1893 et 1894 du C c. Q. ;
- Que les clauses abusives soient évitées à tout prix ;
- Que le CCR soit impliqué lors de l'élaboration d'un nouveau règlement d'immeuble ou de clauses additionnelles au bail ou lors de leur révision ;
- Que la Charte des droits et libertés de la personne, les règlements municipaux et la législation québécoise soient respectés lors de l'élaboration d'un règlement d'immeuble ou de clauses additionnelles au bail ou de leur révision.



## C. Les rôles et pouvoirs du CCR

L'art. 58.5 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec stipule que le comité consultatif des résident-e-s (CCR) a le pouvoir de faire des recommandations sur les règlements d'immeubles.

La directive de la SHQ sur les CCR précise qu'un office doit « *informer le comité consultatif de résident-e-s, au moins 7 jours avant toute prise de décision au sujet des projets de politiques ou règlements touchant directement les locataires. Ceci permet au comité consultatif de résidents de consulter leurs membres et de faire les représentations au conseil d'administration. Les modifications de clauses au bail, l'élaboration d'une politique de transfert de logement ou la mise à jour des règlements d'immeuble sont des exemples de décisions touchant directement les locataires ;* »

### Comment faire ?

1. Réunir les membres du CCR pour lire les règlements d'immeuble en vigueur et les analyser avec l'aide de cette fiche ;
2. Prendre en note ce que les membres du CCR souhaitent modifier ;
3. Aller consulter l'ensemble des associations ou des locataires sur les propositions du CCR ;
4. Revenir au CCR avec les réponses des différents comités et retravailler les propositions ;
5. Envoyer les recommandations finales à la direction de l'OH pour discussion et par la suite au conseil d'administration de l'OH ;
6. Négocier les modifications souhaitées avec l'OH.



### Observation



*Lorsqu'un CCR entreprend la révision des règlements d'immeuble, il devrait contacter la Fédération des locataires d'HLM du Québec ! Celle-ci pourra faire une première analyse des règlements en vigueur dans l'office et faire quelques recommandations pour guider le CCR dans son travail. Elle peut également rencontrer le CCR et l'aider dans ses démarches. FLHLMQ : 514-521-1485 ou 1-800-566-9662*

## D. Les clauses inutiles ou abusives

Il est étonnant de constater la longue liste d'interdictions que certains offices inscrivent au bail, alors que d'autres n'ajoutent presque rien. Il faut se demander si ces clauses sont nécessaires, utiles et si elles sont abusives. Trop d'interdictions inutiles peuvent constituer des abus de pouvoir qui ont pour effet de dévaloriser les gens, de nier leur fierté d'habiter en HLM et de faire en sorte qu'ils se sentent moins responsables de leur environnement.

C'est pour cela qu'avant d'adopter un règlement d'interdiction, il vaut la peine de se demander :

- Si la clause est applicable et si la Régie du logement condamnerait une personne pour avoir enfreint cette règle ;
- Si la clause pénalise l'ensemble des locataires dans le but d'éviter que se reproduise une mauvaise expérience, ou encore, si on pénalise l'ensemble des locataires pour régler les problèmes causés par une minorité de mauvais locataires ;
- Si le règlement va occasionner plus de troubles aux locataires que de bienfaits collectifs ;
- Si les règlements spéciaux laissent sous-entendre que les locataires sont irresponsables.

### Quelques exemples de clauses abusives :

- L'interdiction d'avoir des sapins naturels à Noël ;
- L'interdiction de jouer sur le terrain de l'OH ou de mettre une petite piscine (barboteuse) pour enfants lors d'une canicule ;
- L'interdiction de peindre en couleur son logement ;
- La limitation des heures pour recevoir de la visite.

## E. Les clauses les plus fréquentes

### Peinture et tapisserie



Peinturer son logement en couleur peut-il être assimilable à un geste de vandalisme ? À en croire les règlements adoptés par certains offices, on serait porté à le croire. Ainsi, une locataire a reçu une mise en demeure de son office disant que « *Suite à une visite à votre logement, nous avons constaté que vous aviez peint votre logement de couleur. Il est pourtant stipulé dans les règlements de l'office que le locataire s'engage à ne pas peindre les murs en couleur. Nous vous demandons de bien vouloir repeindre votre logement en blanc d'ici la fin 2002.* »

Comment peut-on être heureux dans un logement pendant 5, 10 ou 15 ans, si on refuse aux gens le droit de décorer leur logement à leur goût ? Aujourd'hui, même les hôpitaux et les prisons ont compris qu'un peu de couleur permettait d'humaniser les lieux.

Selon un avis juridique, l'interdiction de peindre son logement est une clause abusive. Aucun propriétaire ne peut obliger un locataire à vivre dans un environnement où tout est blanc. Les locataires ont le droit de peindre leurs murs à leur convenance ou d'appliquer de la tapisserie. L'office peut cependant exiger que le logement soit laissé dans sa couleur d'origine lorsque le locataire quittera son logement.

Les associations de locataires et les comités consultatifs de résident-e-s (CCR) devraient écrire au conseil d'administration de leur office pour exiger que de telles clauses soient retirées des règlements d'immeuble.

### Stationnement

Un office ne peut exiger qu'un véhicule soit obligatoirement immatriculé au nom d'un locataire pour accepter de lui louer un espace de stationnement. La Régie du logement estime que le droit au stationnement n'est pas lié à la propriété du véhicule et, qu'en ce sens, une clause indiquant qu'il faut absolument être propriétaire du véhicule pour obtenir un stationnement est abusive (voir le jugement F BE MEURS c. OH de Longueuil).

## Serrures

Peut-on installer des serrures supplémentaires ? L'article 1934 du Code civil précise qu'aucune serrure restreignant l'accès à un logement ne peut être posée ou changée sans le consentement du propriétaire et du locataire. Un locataire doit donc obtenir la permission de l'office pour changer ou ajouter une serrure.

## Assurances

Sommes-nous obligés d'avoir une assurance personnelle ? La réponse est non. Selon le *Guide de gestion du logement social* (chapitre E, section 1, sujet 3), aucun office ne peut exiger que les locataires aient une assurance pour leur louer un logement. Dans ce guide, qui est remis à tous les offices, il y est écrit ce qui suit : « *Il est opportun pour l'office de souligner au locataire de souscrire une assurance qui couvrira ses biens matériels et sa responsabilité civile. Cependant, l'OH ne peut exiger d'un locataire qu'il détienne un contrat d'assurance comme condition de location du logement.* »

## Les animaux... les locataires ont leur mot à dire !

La plupart des offices de grande taille autorisent maintenant la présence des animaux. Il y a cependant des règles très strictes à respecter pour que le droit individuel d'avoir des animaux de compagnie ne nuise pas au droit collectif des voisins de vivre en paix. Plusieurs offices ont des règlements d'immeuble qui énumèrent les conditions à respecter pour garder un animal. La FLHLMQ a publié plusieurs témoignages de directeur-trice-s qui expliquent comment on permet la présence des animaux sans créer de dommages aux autres locataires.



Dans sa directive sur la participation des locataires, la SHQ autorise les associations de locataires ou les CCR à tenir, en collaboration avec leur office, un référendum pour déterminer si les animaux devraient être permis. L'office doit respecter les résultats du référendum.

Pour plus d'informations sur cette délicate question, la FLHLMQ a produit une fiche technique (voire la fiche 7).

## Usage du tabac dans l'immeuble

La Régie du logement peut ordonner à un locataire de ne pas fumer dans les espaces communs et de garder la porte de son logement fermée, sous peine de voir son bail résilié si une telle clause est inscrite dans les règlements d'immeuble (voir le jugement OH de St-Jérôme c. Laure Rivet). L'office a donc les pouvoirs de faire respecter la loi sur le tabac alors que les associations de locataires n'ont aucun pouvoir légal pour ce faire.

## Ajout d'occupant-e en cours de bail

Comme le loyer dans les HLM est fixé en fonction du revenu des personnes qui habitent le logement, le règlement sur la location des HLM oblige le locataire à déclarer tout nouvel occupant dans le mois qui suit son arrivée. Cette clause permet donc à un office de poursuivre en résiliation de bail devant la Régie du logement tout locataire qui omettrait de déclarer des occupant-e-s de son logement.

Par contre, toutes les clauses qui indiquent que le loyer sera recalculé ou qu'un montant forfaitaire s'ajoutera au loyer sont illégales. **L'office ne peut augmenter votre loyer en cours de bail.** Ce n'est qu'au prochain renouvellement que les revenus du nouvel occupant seront considérés dans le calcul du loyer.

## **Droit à la visite**

L'office ne peut interdire ou limiter ses locataires de recevoir de la visite, et ce, même dans les clauses additionnelles au bail. Un locataire n'a pas à demander la permission à l'office pour héberger de la visite. Cependant, il a l'obligation de déclarer toute personne qui s'installe chez lui en permanence afin que l'office puisse l'ajouter au bail dans le calcul du loyer de l'année suivante. L'office ne peut pas se servir de cette information pour augmenter le loyer en cours de bail. Il faut donc être capable d'établir clairement la différence entre un occupant non déclaré et de la visite légitime.

Un locataire peut recevoir ou héberger qui il veut à la condition que celui-ci puisse, au besoin, démontrer qu'il a un domicile ailleurs. En cas de doute, l'OH peut aller à la Régie du logement avec des témoins. Il reviendra donc au locataire de faire la preuve avec des pièces justificatives crédibles que sa visite n'a pas élu domicile fixe à cet endroit. Un locataire est également responsable des agissements de sa visite si elle dérange ses voisins.

## **Visite du logement**

L'office, au même titre que les autres propriétaires, n'a pas le droit d'entrer chez un locataire comme bon lui semble. Le Code civil prévoit qu'un propriétaire a le droit d'entrer dans un logement pour y faire des travaux ou pour les faire exécuter, mais qu'il doit, au préalable, en aviser son locataire et venir entre 9h00 et 21h00. La seule exception à cette règle est dans le cas de travaux urgents comme, par exemple, une fuite d'eau ou un incendie.

## **Politique de facturation**

De plus en plus d'offices adoptent des politiques de facturation pour les travaux effectués dans les logements qui sont causés par la négligence du locataire. Cette pratique est légale et peut faire partie des clauses additionnelles au bail. Il est très important que les CCR s'entendent avec l'OH sur le départage des responsabilités pour s'assurer que l'office ne facture pas des travaux liés à l'usure normale des lieux et pour s'assurer que les coûts exigés par l'office sont raisonnables. Il faut également s'assurer que les locataires peuvent faire affaire avec les gens de leur choix pour faire les travaux.

Dans une telle politique, il est intéressant d'indiquer les recours possibles des locataires lorsqu'il y a mésentente ou lorsque le locataire trouve les frais exigés trop élevés. En tout temps, le locataire qui s'oppose au contenu d'une facture reçue doit adresser sa contestation à la direction de l'office afin de lui signifier son désaccord. Ainsi, l'office devra s'adresser à la Régie du logement pour trancher le litige. C'est à l'office de prouver qu'il y a eu négligence du locataire. Le locataire, lui, devra démontrer son innocence.

## **Services de télédistribution**

Plusieurs offices ont tendance à interdire bêtement les antennes paraboliques dans leurs règlements d'immeubles et ce, même si une directive de la SHQ les autorise à certaines conditions.



Les objectifs de la SHQ, quant à cette directive, sont les suivants :

- Obtenir des installations fiables et sécuritaires permettant au plus grand nombre de locataires d'avoir accès aux services, même lorsque la disposition du logement ou du balcon ne permet pas de viser le satellite ;
- Protéger le bâtiment, principalement l'enveloppe ;
- Protéger l'esthétique des bâtiments.

Il existe trois types d'installations disponibles sur le marché :

1. Les antennes collectives de grande capacité enregistrée auprès des services multilogements des fournisseurs ;
2. Les antennes collectives de petite capacité non enregistrée ;
3. Les antennes individuelles.

Le type d'installation le plus approprié dépend principalement du nombre de logements dans l'immeuble, du nombre de locataires intéressés à se procurer des services de télédistribution et des offres des fournisseurs.

#### RECOMMANDATIONS :

- La SHQ considère l'antenne collective enregistrée auprès des services multilogements comme étant la meilleure solution pour les locataires et les offices ;
- La SHQ privilégie donc l'installation d'antennes collectives enregistrées partout où cela est possible à la condition qu'aucun coût d'installation ne soit financé par l'office.

#### ANTENNE COLLECTIVE ENREGISTREE AUPRES DES SERVICES MULTIOGEMENTS

Ce genre d'antenne peut desservir jusqu'à 200 abonné-e-s. Si ce type d'antenne est choisi, une convention de service (convention d'accès) devra être signée entre l'office et le fournisseur.

#### ANTENNE COLLECTIVE NON ENREGISTREE

Lorsqu'un petit immeuble ne peut être desservi par les services multilogements, l'OH peut choisir l'une des deux autres solutions :

- Antenne collective non enregistrée (jusqu'à 8 abonné-e-s) ;
- Antenne individuelle.

#### FRAIS D'INSTALLATION

L'antenne collective est parfois installée gratuitement. Il est aussi possible de faire payer ces équipements par un tiers (ex. : association de locataires, commandite locale). Toutefois, ces frais ne doivent pas excéder ceux qui seraient encourus si le locataire faisait l'acquisition d'une antenne individuelle. Ces frais ne peuvent être assumés par l'office. La SHQ recommande fortement de considérer l'antenne collective non enregistrée comme solution (pour les immeubles de 2 à 20 logements).

#### ANTENNE INDIVIDUELLE

La SHQ considère les antennes individuelles comme une solution de dernier recours parce qu'elles peuvent engendrer des difficultés d'installation dans certains logements. Le locataire doit contacter l'office avant de procéder à l'installation d'une antenne individuelle pour que cette dernière puisse remettre et expliquer les prescriptions techniques à respecter lors de l'installation.

#### RECOMMANDATIONS :

La SHQ recommande aux offices d'accepter les antennes individuelles à la condition qu'elles soient installées conformément aux prescriptions techniques de la SHQ. Elles doivent être fixées au balcon ou sur un poteau et en aucun cas abîmer le revêtement extérieur de l'immeuble et la toiture.

# ***Notes***



## Les animaux en HLM

### Sommaire

- A. Pour ou contre la présence des animaux ?**
- B. Le cadre juridique**
- C. Les rôles et pouvoirs du CCR**
- D. Modèle de référendum sur la présence des animaux**

### A. Pour ou contre la présence des animaux ?

Environ la moitié des 544 offices d'habitation (OH) à travers le Québec incluent dans leur bail une clause du type : « La présence d'animaux dans les logements de l'office est strictement défendue ». Dans la pratique, une telle clause s'avère souvent inefficace : les bons locataires se privent d'animaux alors qu'ils en prendraient grand soin, tandis que les moins bons locataires contournent le règlement. Ces clauses, jugées abusives par beaucoup de locataires, sont régulièrement contestées devant les tribunaux et critiquées dans les médias pour leur manque d'humanité.

En interdisant à tout le monde d'avoir des animaux, on part du principe que les locataires sont tous irresponsables. Pourtant, l'expérience récente de plusieurs OH nous démontre qu'il existe une façon simple et efficace de gérer humainement la présence des animaux de compagnie.

## Une approche plus souple est recommandée

Beaucoup d'OH qui interdisaient les animaux autrefois les permettent aujourd'hui et adoptent des règles pour s'assurer qu'ils ne dérangent pas. C'est notamment le cas à Montréal, Québec, Trois-Rivières, Rimouski, Gatineau et Sherbrooke. Ces OH concilient ainsi le respect des droits individuels et des droits collectifs des résident-e-s. De plus, le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) estime que « la réglementation de la présence d'animaux serait probablement moins problématique que ne l'est l'interdiction ». Cette voie permet aux offices de n'intervenir « que sur plainte de locataires dénonçant la malpropreté, les incon vénients ou le bruit. », (Bulletin de l'AOMHQ, janvier 1994). En janvier 1994, le président de la Société d'habitation du Québec écrivait au sujet des animaux : « On reconnaît davantage l'effet sécurisant, utilitaire et même bénéfique de leur présence. Nous vous demandons d'exercer une ouverture d'esprit et une souplesse accrue dans l'application de toute politique concernant les animaux de compagnie ».

## B. Le cadre juridique



### Règlements municipaux

Plusieurs villes au Québec ont adopté un règlement sur le sujet. Que l'on soit propriétaire d'un bungalow ou locataire d'un HLM, les règlements municipaux protègent les gens contre les animaux bruyants ou malpropres. Dans plusieurs villes, une amende de 100 \$ peut être imposée au propriétaire d'un chien qui aboie ou dont les excréments ne sont pas ramassés. Les locataires peuvent donc se plaindre à la police, de la même façon qu'ils peuvent le faire lorsque la musique du voisin est trop forte.

### Code civil

L'article 1860 du *Code civil du Québec* prévoit que « le locataire est tenu de se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires. (...) Le propriétaire peut, en cas de violation de cette obligation, demander la résiliation du bail ». L'OH peut donc, lorsqu'il reçoit des plaintes de locataires, s'adresser à la Régie du logement pour contraindre une personne à se départir d'un animal malpropre, dangereux ou dérangeant.

## C. Les rôles et pouvoirs d'un CCR

### 1- Faire un référendum sur la présence des animaux

Depuis 2002, la directive sur la participation des locataires de la SHQ autorise les associations de locataires ou les CCR à tenir, en collaboration avec leur office, un référendum pour déterminer si les animaux devraient être permis. L'office doit respecter les résultats du référendum : « Si une majorité de locataires se montre en faveur de la présence des animaux en HLM, l'office ne pourra l'interdire de façon générale et il devra émettre les balises à cet effet et les intégrer au règlement d'immeuble de l'office selon les procédures habituelles prévues le tout conformément aux lois et règlements municipaux en vigueur. » (Guide de gestion du logement social, Directive sur la participation des locataires à la gestion, Chap. B, Section 3, sujet 3, p. 3)

## 2- Inciter l'office à faire de la prévention

Le CCR peut inciter l'OH à faire de la prévention. En ce sens, une bonne réglementation sur la présence des animaux prône la prévention et non l'interdiction. Plusieurs OH organisent des campagnes d'éducation et de prévention sur les règles à suivre lorsqu'on possède des animaux. En général, il s'agit de faire connaître et d'exiger le respect des règlements municipaux.

À Sherbrooke, l'OH permet maintenant la présence d'animaux après avoir échoué à les interdire. Suite aux modifications de règlements pour les autoriser, l'OH soulignait dans son bulletin que : « La plupart des locataires concernés ont déclaré leur animal, l'ont fait opérer et lui ont procuré une médaille. Nous ne recevons aucune plainte concernant ces animaux et nous félicitons leurs propriétaires. »

L'OH de Québec donne régulièrement des conseils afin d'éviter de sévir. On peut lire dans le bulletin de cet OH : « Certaines personnes aiment les animaux, d'autres non. Mais PERSONNE n'aime trouver des excréments devant sa fenêtre ou sur le terrain. Voici quelques conseils qui permettront aux uns et aux autres de cohabiter dans la bonne entente tout au long de l'année. »

### D. Modèle de référendum sur la présence des animaux

Votre comité consultatif des résident-e-s (CCR) souhaite que l'office s'occupe des locataires qui ont des animaux qui dérangent, mais laisse tranquille ceux qui ne dérangent pas?



Dans la plupart des grandes villes comme Montréal, Longueuil, St-Hyacinthe, Québec, Sherbrooke, Saguenay, Gatineau, etc., les animaux sont déjà permis, mais il y a des règles très sévères à respecter pour assurer la tranquillité des lieux. L'expérience montre que la majorité des locataires peuvent s'occuper de leur animal de façon très responsable. Si un ou deux locataires agissent de manière négligente, l'office peut intervenir contre eux sans avoir besoin de punir tout le monde.

Comme une directive de la Société d'habitation du Québec accorde le pouvoir aux locataires de décider si oui ou non les animaux devraient être permis, le CCR a décidé d'organiser un référendum sur la question suivante :

***Seriez-vous d'accord pour que l'OH autorise la présence des animaux en exigeant que les locataires se conforment aux conditions suivantes :***

UN CHAT, À LA CONDITION QU'IL SOIT OPÉRÉ, DÉGRIFFÉ ET GARDÉ À L'INTÉRIEUR DU LOGEMENT;

ou

UN CHIEN À LA CONDITION QU'IL NE JAPPE PAS, SOIT TOUJOURS EN LAISSE À L'EXTÉRIEUR ET QUE LES EXCRÉMENTS SOIENT RAMASSÉS.

Que l'office intervienne fermement contre les locataires qui ne se conformeront pas à ces nouvelles règles. Cochez votre choix :

**Chat**  
OUI  NON

**Chien**  
OUI  NON

# ***Notes***



## Améliorer la qualité des services de l'OH et de l'entretien des logements

### Sommaire

#### A. La qualité de vie en HLM

#### B. Le sondage

### A. La qualité de vie en HLM

Les sujets les plus fréquemment discutés lors des rencontres de locataires, que ce soit dans une association ou au comité consultatif de résident-e-s (CCR), sont l'entretien de leur immeuble et les réparations en attentes. **Le CCR a le pouvoir de vérifier la qualité des services offerts par l'office et d'intervenir pour obtenir de meilleurs services.**

Par ailleurs, pour bien intervenir sur ces questions, il est important d'avoir un portrait complet de la situation. Pour ce faire, le CCR peut faire circuler un sondage pour connaître le niveau de satisfaction des locataires.

La FLHLMQ propose aux CCR un modèle de sondage à l'intention de l'ensemble des locataires. Un CCR peut le remettre à chacun des résident-e-s afin de connaître leurs opinions et faire par la suite des recommandations à l'office.

### B. Le sondage

Un bon sondage ne laisse pas de place à l'interprétation. Il est donc essentiel que les membres du CCR prennent le temps de bien adapter le modèle que la FLHLMQ propose à leur réalité. Il faut que les termes employés et les choix de réponses soient précis. Il est essentiel que le sondage soit confidentiel et que les personnes soient libres d'y répondre.

Le porte-à-porte est une bonne manière de diffuser un sondage. On le remet en main propre en expliquant aux gens que leur opinion est importante. L'idéal est de revenir le ramasser le lendemain.

La compilation du sondage est un travail exigeant, mais inévitable pour obtenir les résultats. Il est important de le faire le plus rapidement possible après le sondage, car un sondage est une photographie de ce que pensent les gens à la date où ils ont répondu. Si on prend trop de temps pour compiler le sondage... les résultats seront contestables.

# SONDAGE

## sur la qualité des services offerts par l'OH



Sondage

**S.V.P. répondre avant le :** \_\_\_\_\_

*Vos représentant-e-s au CCR (comité consultatif des résident-e-s) de l'OH désirent obtenir votre avis concernant l'entretien et la qualité des services qui vous sont offerts par l'OH. Il est important, pour nous, de connaître votre opinion afin de faire les bonnes recommandations à l'OH pour améliorer la qualité des services qui vous sont offerts. Nous vous invitons à répondre à ce sondage au mieux de votre connaissance. Merci !*

**Nom de l'habitation :** \_\_\_\_\_

**Nombre de réponses :** \_\_\_\_\_ **Nombre de logements :** \_\_\_\_\_

Veillez cocher le degré de satisfaction qui illustre votre sentiment :

Mon niveau de satisfaction...	1 très insatisfait	2 insatisfait	3 moyen	4 satisfait	5 très satisfait	6 abstention
<b>État général de l'immeuble :</b>						
Toiture						
Brique						
<b>À l'intérieur de mon logement :</b>						
Cuisine						
Salle de bain						
Plancher						
Ventilation						
Insonorisation						
<b>Propreté des aires communes...</b>						
Entretien de l'entrée						
Entretien des corridors						
Entretien des escaliers						
Entretien des ascenseurs						
Entretien de la salle de lavage						
Entretien des galeries communes						
Entretien de la salle communautaire						



## Sondage

À l'extérieur des immeubles	1 très insatisfait	2 insatisfait	3 moyen	4 satisfait	5 très satisfait	6 abstention
Entretien des terrains						
Entretien du stationnement						
Tonte de la pelouse						
Éclairage						
Déneigement des entrées						
Déneigement du stationnement						
Clôtures						
Nettoyage des vitres/fenêtres						

Relation avec les locataires Est-ce que...	oui	non	Ne s'applique pas	abstention
L'office offre un service courtois au téléphone et répond à vos questions ?				
L'office répond à vos demandes de réparation et d'entretien dans un délai raisonnable ? En moyenne, combien de jours cela prend-il avant d'avoir une réponse ? _____				
L'office intervient pour régler les problèmes de voisinage ?				
L'office soutient les associations de locataires ?				

Commentaires :

---



---



---



---



---



---



---



---

\*Toutes les données recueillies seront traitées de manière confidentielles.

# ***Notes***



## Évaluation des employé-e-s et de la direction d'un OH

### Sommaire

#### A. Introduction

#### B. De qui relèvent les employé-e-s ?

#### C. Quoi faire pour dire son mot ?

#### D. Modèle d'évaluation du-de la directeur-trice

### A. Introduction

Il arrive régulièrement que des locataires se plaignent du travail ou des attitudes du personnel de l'OH. Dans le but d'assurer le respect et la dignité des locataires, et de garantir des services de qualité, le CCR a parfaitement le droit de discuter de ces situations souvent délicates.

Lors d'insatisfaction envers un-e employé-e, le CCR peut traiter les plaintes des résident-e-s et en discuter avec la direction et/ou le CA de l'OH. Il peut aussi consulter l'ensemble des locataires pour connaître leur satisfaction à l'égard des services de l'OH et voir si le problème touche l'ensemble des locataires (voir la fiche 8). Par ailleurs, lorsque l'insatisfaction est due au travail du-de la directeur-trice, il faut également intervenir puisque la direction de l'OH a un rôle central dans la qualité des services offerts par l'OH et les valeurs véhiculées au sein du personnel de l'OH. La direction d'un office inculque souvent une « culture d'entreprise », c'est-à-dire que si le-la directeur-trice est impoli-e dans ses conversations avec les locataires, il est possible que d'autres employé-e-s optent pour cette attitude inadéquate.

## B. De qui relèvent les employé-e-s ?

### Le CA

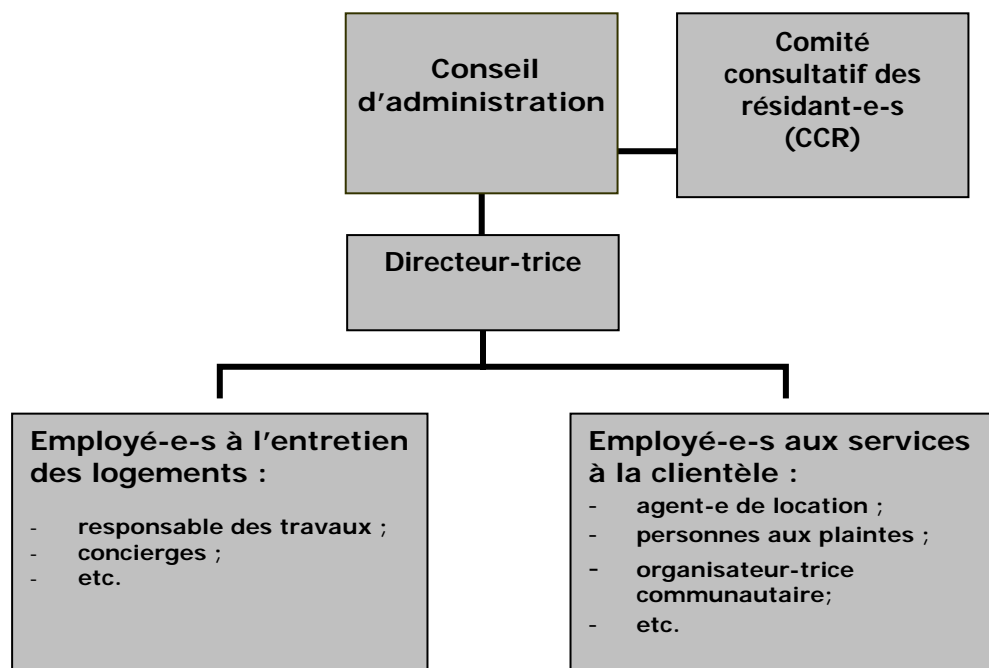
L'office est dirigé par un conseil d'administration qui est responsable de s'assurer de la bonne gestion de l'OH et de la réalisation de la mission de l'OH. Pour ce faire, il doit entre autres :

- Administrer l'OH ;
- S'assurer que l'OH répond aux besoins de logements des ménages à faible et moyen revenu et s'assurer que les logements sont en bon état ;
- Voir à ce que le traitement de la clientèle soit empreint d'équité, de transparence et respecter le code de déontologie ;
- S'assurer du respect des droits de la clientèle ;
- Voir au respect des lois et des règlements applicables à son champ d'action ;
- Engager un-e directeur-trice pour voir à l'exécution des tâches liées aux mandats et objectifs de l'OH. Il ou elle est responsable de la qualité des services de l'OH et du comportement de l'ensemble des employé-e-s ;
- etc.

### Le personnel de l'OH

Le-la directeur-trice relève directement du conseil d'administration de l'OH. C'est le CA qui l'embauche et évalue une fois par année son travail. C'est également le CA qui détermine ses objectifs de travail. Dans le Guide de l'administrateur du Regroupement des offices d'habitation du Québec, il est clairement mentionné que :

« Il appartient au directeur d'encadrer le personnel. C'est à ce niveau de responsabilité que sont définies les tâches de chacun et partagées les responsabilités de travail. Le conseil d'administration doit donc s'abstenir d'intervenir dans la gestion quotidienne de l'office. » ( AOMHQ, 3e édition, 2000, page11)



Il est à noter que les conditions de travail des employé-e-s d'un OH sont normées par la SHQ, c'est-à-dire que la SHQ prévoit les échelles salariales et la définition des tâches pour chaque type d'emploi. De plus, dans les plus gros OH, le conseil d'administration et la direction doivent gérer le personnel dans le cadre de conventions collectives négociées, car les employé-e-s sont syndiqué-e-s.

Pour ce qui est des cadres d'un OH, la définition de leurs tâches varie selon la taille de l'OH. Plus l'office est petit, plus le-la directeur-trice exécute des tâches techniques et est en relation avec les locataires.

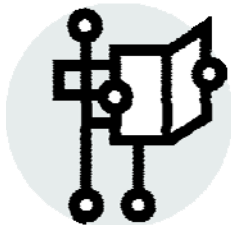
## C. Quoi faire pour dire son mot ?

Lorsque les locataires sont insatisfaits du travail ou d'un comportement d'un-e employé-e d'office, il est important de pouvoir se baser sur des faits objectifs et non sur des ouï-dire. Ainsi donc, avant toute démarche, un CCR devrait faire sa petite enquête et s'assurer que les accusations sont fondées. En ce sens, il faut être en mesure de dire quand, où et avec qui s'est produit l'événement. Dans un deuxième temps, il est important d'intervenir au bon endroit. On doit s'adresser à la direction pour tout manquement des employé-e-s sous sa responsabilité.

Pour ce qui est des reproches concernant le travail du-de la directeur-trice de l'OH, par exemple une directrice qui ne se préoccupe pas des problèmes soulevés par les locataires ou encore lorsque son attitude manque de politesse, il faut agir :

- Si possible, en parler au-à la directeur-trice ;
- En deuxième recours, lorsqu'il n'y a pas de changement, il faut déposer une plainte au conseil d'administration de l'OH.

### Petit mode d'emploi :



1. Il faut relever des preuves des inconduites ou du travail mal fait (date, heure, actions) et déposer à la direction de l'OH une plainte fondée sur des preuves.
2. En tout temps, il est préférable d'intervenir au bon endroit : auprès de la direction pour tous les employé-e-s, ce n'est que lorsque cette dernière manque d'écoute qu'un CCR s'adresse directement au CA de l'OH.
3. Le CCR peut faire, lui-même, un sondage auprès des locataires pour évaluer les services rendus par les employé-e-s de l'OH (voir la fiche 8). Pour ce qui est de la direction de l'OH, la FLHLMQ vous propose une grille d'évaluation inspirée de celle proposée par le ROHQ à l'intention des CA d'OH.

Quand la direction et le CA d'un OH ne sont pas réceptifs aux demandes des locataires, le CCR peut s'adresser à la FLHLMQ et/ou le conseiller en gestion de la SHQ responsable de l'OH.

### Observation



*Le-la directeur-trice est au cœur de la qualité des services de l'OH. Un bon conseil d'administration devrait évaluer son travail. En tout temps, même lorsque les relations sont bonnes avec les employé-e-s de l'OH, un CCR peut demander de participer à l'évaluation du personnel de direction en donnant le point de vue des locataires.*

## D. Modèle d'évaluation du-de la directeur-trice

Satisfaction des locataires	Oui	Non	N/A
1- Est-ce que les locataires reçoivent l'information qui les concerne lorsqu'ils s'adressent à l'OH : leurs droits, leurs devoirs, les règlements, etc. ?			
2- Est-ce que les bureaux de l'OH sont suffisamment accessibles ?			
3- Est-ce qu'il est facile de rejoindre le-la directeur-trice de l'OH ?			
4- Est-ce que le-la directeur-trice prend en considération l'opinion des locataires dans la résolution de conflit ?			
5- Est-ce qu'il ou elle s'assure de la sécurité des locataires : prévention des incendies, entretien des immeubles, etc. ?			
6- Est-ce qu'il ou elle règle les conflits de façon satisfaisante pour toutes les parties ?			

Relation interpersonnelle	Oui	Non	N/A
7- Est-ce que le-la directeur-trice fait preuve d'une écoute attentive et respectueuse dans ses relations avec les locataires ?			
8- Est-ce qu'il ou elle fait preuve d'honnêteté et de transparence dans ses relations avec les locataires ?			
9- Est-ce qu'il ou elle s'exprime avec respect et demeure calme en tout temps ?			
10- Est-ce qu'il ou elle appuie ses jugements sur des faits concrets ?			
11- Est-ce qu'il ou elle fait ce qu'il ou elle dit.			

Relation avec les membres du CCR	Oui	Non	N/A
12- Est-ce que le-la directeur-trice reconnaît l'importance du CCR ?			
13- Est-ce qu'il ou elle transmet toutes les informations et documents pertinents aux membres du CCR, et ce, de façon claire et concise ?			
14- Est-ce qu'il ou elle prend le temps de rencontrer le CCR et demeure disponible pour discuter avec les locataires ?			
15- Est-ce qu'il ou elle assure un suivi des demandes et questions soulevées après les rencontres avec le CCR ?			
16- Est-ce qu'il ou elle facilite les relations entre les membres du CCR, mais également entre le CCR et le CA de l'OH ?			
17- Est-ce qu'il ou elle est réceptif aux idées nouvelles et aux désaccords ?			

Points forts : \_\_\_\_\_ Points faibles : \_\_\_\_\_

Suggestions : \_\_\_\_\_

\*Toutes les données recueillies seront traitées de manières confidentielles.

# ***Notes***

