

3^e
congrès
de la FLHLMQ

16 et 17 juin 2023 à
l'Université Laval de Québec



DE FIERTÉ ET DE SOLIDARITÉ



**Fédération
des locataires
d'habitations
à loyer modique
du Québec**
flhlmq.com

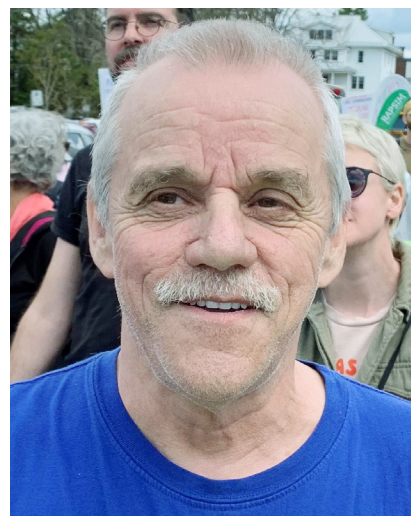


TABLE des matières

Table des matières	2
Mot du président	3
Ordre du jour	4
Lexique	5
Rapport d'activités 2022-2023	6
États financiers 2022-2023	16
Ateliers de formation :	
1 - Quels sont les principaux règlements que doit adopter un office pour assurer des services humains et efficaces aux locataires ?	20
2 - Comment agir positivement dans les chicanes entre locataires ?	22
3 - Comment exercer un suivi véritable sur les travaux de rénovation dans nos HLM et ne pas être seulement des spectateur-trice-s ?	24
4 - Comment exercer un leadership positif dans nos associations, nos CCR et nos immeubles et développer une relève ?	26
5 - Comment combiner nos actions avec ceux des offices et des intervenant-e-s communautaires pour aider les locataires en perte d'autonomie à continuer de vivre en HLM ?	28
Propositions d'orientations pour le congrès	30
Notes	31
Plan du site	32

MOT du président

Au nom de tous les membres du conseil d'administration de la FLHLMQ, je tiens à souhaiter la bienvenue aux 215 délégué-e-s qui sont venus des quatre coins du Québec. Nous remercions tout particulièrement ceux et celles qui ont mis de longues heures pour se déplacer jusqu'ici de l'Abitibi, de la Gaspésie et de toutes les autres régions. Nous saluons aussi toutes les personnes qui n'ont pas pu se déplacer, souvent pour des raisons de santé, mais qui sont avec nous grâce à la diffusion des plénières de notre congrès sur le web.



J'en profite également pour souligner la présence de plusieurs invité-e-s, dont Madame Virginie Dufour, députée de Mille-Îles et critique du PLQ en matière de logement, M. Claude Foster, président-directeur général de la Société d'habitation du Québec, M. Eddie Jacquemart, président de la Confédération nationale du logement de France, Madame Anne Demers, directrice générale du Regroupement des offices d'habitation du Québec, Madame Janie Houle, professeure à l'UQAM et M. Paul Morin, professeur à l'Université de Sherbrooke, Jean-François Vachon et Jean-Sébastien Dutil, documentaristes.

Placé sous le thème de la fierté et de la solidarité, notre congrès souligne le trentième anniversaire de fondation de notre fédération. Ce sont trois décennies d'actions collectives menées par des milliers de bénévoles que nous voulons mettre en valeur au cours des deux prochains jours en se remémorant les principaux acquis réalisés par notre mouvement mais aussi les noms et les visages de ceux et celles qui se sont dévoués pour nous. Nous avons le plaisir d'avoir trois de ces personnes avec nous aujourd'hui, trois anciens présidents ou présidentes de la Fédération, Claude Gelderbom de Rivière-du-Loup, Manon Jean de Saguenay et Marie-Josée Sansoucy de Longueuil. Nos trois ami-e-s seront nos invité-e-s d'honneur, ce soir, lorsque nous célébrerons tous ensemble notre trentième anniversaire.

Les quatorze membres du conseil d'administration seront également fiers de vous rendre compte du travail accompli dans la dernière année, notamment des propositions que nous avons présentées au gouvernement, et des efforts que nous avons réalisés pour bien gérer les affaires de la fédération. Le congrès sera aussi l'occasion d'élire ceux et celles qui composeront le conseil d'administration de la FLHLMQ pour les deux prochaines années et de fixer les grandes orientations de notre travail.

Alors bon congrès et n'oubliez pas que c'est votre participation active qui fera le succès de notre 23^{ième} congrès.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Y. Dubé'. The signature is fluid and cursive.

Yves Dubé
Président de la FLHLMQ

ORDRE du jour

VENDREDI, le 16 JUIN 2023

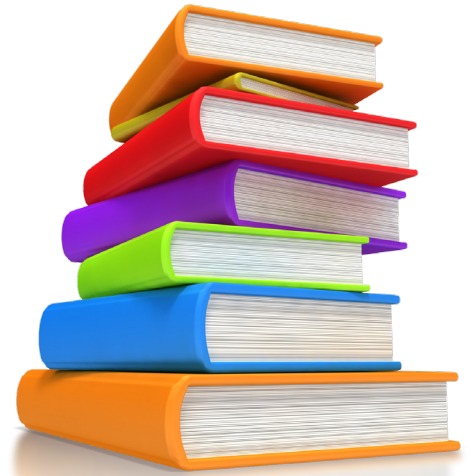
- 9h00 :** Accueil au Pavillon Lemieux de l'Université Laval pour inscription et collation au Grand Salon du Pavillon Desjardins.
- 10h00 :** Ouverture du 23^e congrès par le président de la FLHLMQ, **Yves Dubé** au Grand Salon du Pavillon Desjardins.
- 10h15 :** Adoption des procédures pour le déroulement du congrès.
- 10h30 :** Présentation et adoption du rapport d'activités 2022-2023 de la FLHLMQ par **Yves Dubé** et **Marie-France Poirier**.
- 11h30 :** Présentation et adoption du bilan financier 2022-2023 de la FLHLMQ par **Lucien Dionne** et **Élisabeth Pham**.
- 12h00 :** Dîner dans le Grand Salon.
- 13h30 :** Plénière sur le thème « **30 ans de fierté et de solidarité !** » au Grand Salon.
- Discours de la ministre responsable de l'Habitation, France-Élaine Duranceau (à confirmer) et/ou du PDG de la SHQ, Claude Foster ;
 - « *Pourquoi nous pouvons être fiers de nous et de nos actions ?* » par Robert Pilon, coordonnateur de la FLHLMQ ;
 - « *Comment nous apprécions l'implication des locataires des HLM du Québec* » par Eddie Jacquemart, président de la Confédération nationale du logement de France ;
 - Interventions et témoignages des délégué-e-s au congrès.
- 15h00 :** Pause au Grand Salon.
- 15h30 :** Ateliers pour échanger entre locataires sur ce que nous devrions essayer de gagner dans les prochaines années pour améliorer notre qualité de vie en HLM.
- 17h00 :** Caucus électoraux des régions pour élire les membres du conseil d'administration de la FLHLMQ.
- 17h30 :** Souper dans le Grand Salon et fête du 30^{ième} anniversaire de la FLHLMQ.

SAMEDI, le 17 JUIN 2023

- 7h30 :** Déjeuner à l'Espace Jardins.
- 8h30 :** Ateliers de formation et d'échange entre locataires :
- 1. Quels sont les principaux règlements que doit adopter un office pour assurer des services humains et efficaces aux locataires ?**
 - 2. Comment agir positivement dans les chicanes entre locataires ?**
 - 3. Comment exercer un suivi véritable sur les travaux de rénovation dans nos HLM et ne pas être seulement des spectateur-trice-s ?**
 - 4. Comment exercer un leadership positif dans nos associations, nos CCR et nos immeubles et développer une relève ?**
 - 5. Comment combiner nos actions avec ceux des offices et des intervenant-e-s communautaires pour aider les locataires en perte d'autonomie à continuer de vivre en HLM ?**
- 10h00 :** Pause au Grand Salon.
- 10h30 :** Deuxième série d'ateliers de formation et d'échange entre locataires.
- 12h00 :** Dîner au Grand Salon.
- 13h00 :** Présentation des membres du conseil d'administration et de l'exécutif de la FLHLMQ.
- 13h15 :** Discussion et adoption des propositions soumises au 23^e congrès.
- 14h30 :** Mot de clôture du président ou de la présidente de la FLHLMQ.
- 14h45 :** Levée du 23^e congrès.

LEXIQUE

Le merveilleux monde des HLM est plein d'acronymes et d'expressions inconnues de la plupart des gens. Voici donc un petit aide-mémoire qui vous aidera, pendant ce congrès et régulièrement au cours de vos relations avec votre office, à vous y retrouver plus facilement!



- ACL : AccèsLogis. Programme de construction de nouveaux logements par les OH et d'autres organismes depuis la fin des années 1990
- ADOHQ : Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec
- CA : Conseil d'administration
- CNL : Confédération nationale du logement, en France
- CCR : Comité consultatif des résident-e-s
- CS : Centre de services. Rôle assumé par le principal office d'une région pour soutenir les autres offices dans la mise au point de leur plan de travaux majeurs.
- CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux (ancien CLSC)
- CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et services sociaux
- FQHC : Fonds québécois d'habitation communautaire
- FLHLMQ : Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec
- FRAPRU : Front d'action populaire en réaménagement urbain
- FQM : Fédération québécoise des municipalités
- HLM : Habitation à loyer modique
- ID2EM : Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation
- LAQ : Logement abordable Québec. Programme qui a financé la construction de nouveaux logements sociaux de 2000 à 2010
- MRC : Municipalité régionale de comté
- OH/ORH : Office d'habitation / Office régional d'habitation
- PHAQ : Programme habitation abordable Québec
- PQI : Programme québécois d'infrastructure. Ce programme finance les travaux majeurs en HLM pour 4,2 milliards \$ sur 15 ans.
- ROHQ : Regroupement des offices d'habitation du Québec
- SCHL : Société canadienne d'hypothèques et de logement
- SHQ : Société d'habitation du Québec
- SNL : Stratégie nationale sur le logement
- TCHLMP : Table de concertation sur les HLM publics. C'est l'endroit où se rencontrent la FLHLMQ, le ROHQ, l'ADOHQ et la SHQ pour discuter des normes et de la gestion générale des HLM.
- UMQ : Union des municipalités du Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

La lutte pour assurer la rénovation de nos HLM



Les 10 et 11 juin 2022, au 22e congrès de la FLHLMQ, nous étions heureux de souligner la « grande victoire historique » que représentait la signature de l'Entente Canada-Québec sur le logement (ECQL). Nous disions que les 2,2 milliards \$ réservés à la rénovation des HLM, d'ici 2028, assurerait la survie à long terme du parc de logements publics au Québec.

Quelle ne fut pas notre déception d'apprendre, en janvier 2023, que la majeure partie des sommes prévues à cette entente de 2018 à 2022 (près de 270 millions \$) avait plutôt servi au financement de la construction de nouveaux logements dans le cadre du programme AccèsLogis. En même temps, nous apprenions que l'état du parc HLM s'était grandement dégradé entre 2020 et 2022, le nombre de logements en mauvais état passant de 18 644 à 25 974.

Ce revirement de situation a donc fortement teinté nos actions de la deuxième partie de l'année comme vous pourrez le constater à la lecture du rapport annuel adopté par les quatorze membres du conseil d'administration de la FLHLMQ lors de leur réunion du 27 avril 2023.

1. Les orientations de notre congrès de 2022

À la sortie de notre congrès, en juin dernier, nos membres nous avaient fixé les objectifs suivants :

- Profiter des élections d'octobre, au Québec, pour revendiquer un nouveau programme HLM pour les 200 000 ménages dans le besoin.
- S'impliquer dans le débat sur les soins de santé pour faire valoir les besoins des locataires de HLM et obtenir de meilleurs services de maintien à domicile et de santé mentale dans nos immeubles.
- Organiser une tournée de formation dans les régions du Québec pour habiliter les locataires à faire fonctionner leur CCR et à être consultés sur les travaux de rénovation.
- Poursuivre les actions visant le regroupement des offices pour obtenir de meilleurs services aux locataires.

- Collaborer avec la SHQ à l'élaboration des critères de performance qui serviront à évaluer la qualité des services dans nos HLM et l'accomplissement de la mission sociale des offices.
- Demander à la SHQ de commencer à installer des bornes de recharge électrique dans les stationnements des HLM du Québec.
- Revendiquer des assouplissements au règlement d'attribution pour faciliter les transferts à travers le Québec.

Pour réaliser ces objectifs, les membres du CA de la FLHLMQ avaient décidé, à leur réunion des 8 et 9 septembre, d'adopter le plan de travail suivant :



Les membres du CA de la FLHLMQ

- Profiter de la campagne électorale pour revendiquer la mise en place d'un programme de construction de nouveaux HLM pour les 38 000 ménages en attente ;
- Aider à la relance des associations et des CCR après deux années de pandémie, par une tournée des régions en commençant par Lanaudière, Chaudière-Appalaches et la Gaspésie ;
- S'assurer que les 2,2 milliards \$ de l'Entente Canada-Québec sur le logement (ECQL) servent bien à la rénovation de nos HLM et que les locataires soient consultés sur la nature des travaux ;
- Faire valoir les besoins des locataires sur les Tables régionales de partenaires mises en place par les CISSS et les CIUSSS et revendiquer des meilleurs soins à domicile et de santé mentale dans nos HLM.
- Participer à l'élaboration des critères de performance que la SHQ veut établir pour évaluer le travail des offices au Québec.

Parmi les activités les plus importantes à tenir :

- Des zooms, le 1^{er} et le 3^e mercredi de chaque mois pour informer et échanger avec les locataires ;
- Une campagne pour inciter les associations et les CCR à exprimer quels sont les besoins des locataires en matière de rénovation et d'amélioration de leurs immeubles ;
- Une table ronde pour évaluer les mesures prises par les offices pour atténuer les effets de la fumée secondaire ;
- La tenue les 16 et 17 juin 2023 de notre 23^e congrès et de notre trentième anniversaire.



2. La campagne électorale au Québec

Alors que les élections ont été officiellement déclenchées en août, la FLHLMQ avait, dès la fin juin, fait parvenir à ses associations et aux CCR un petit carton intitulé « Prendre le parti des HLM ». Ce carton demandait aux candidat-e-s de s'engager à : 1- Poursuivre la rénovation des HLM ; 2- Mettre en place un programme pour réaliser de nouveaux HLM ; 3- Favoriser la participation des locataires. La FLHLMQ a également écrit une lettre aux chefs des cinq partis politiques pour leur demander de prendre officiellement position sur nos demandes.

Profitant de la tenue d'un Sommet sur l'habitation à Laval organisé par les villes de la CMM en août, la FLHLMQ a formulé une proposition précise pour un nouveau programme HLM que nous avons diffusée à tous les maires. Nous avons également tenu trois conférences de presse : à Gatineau, à Montréal et à Québec pour critiquer les piètres résultats du premier appel à projets du programme d'habitation abordable Québec (PHAQ) qui est loin de ressembler à un programme de HLM. Sur 1723 unités de logements qui verront le jour, seulement 373 viendront peut-être soulager la liste d'attente des offices.

Sûr de sa réélection, le gouvernement Legault s'est contenté de prendre des engagements fort modestes par rapport à la crise du logement qui fait pourtant rage au Québec :

- La CAQ s'engage à dépenser 1,8 milliard \$ sur quatre ans (2022-2026) pour réaliser 11 700 logements sociaux ou abordables et subventionner 7 200 suppléments au loyer par un Programme (PSL).
- La CAQ s'engage à utiliser les sommes de l'Entente Canada-Québec sur le Logement (ECQL) pour poursuivre la rénovation du parc HLM.

Le Québec s'est doté d'une ministre responsable de l'habitation, France-Élaine Duranceau. Malgré nos nombreuses demandes, celle-ci n'a toujours pas trouvé le temps ou l'intérêt de nous rencontrer. C'est la première fois en trente ans que cela nous arrive.

3. La promesse d'accélérer la rénovation des HLM en même temps qu'on utilise l'argent à d'autres fins

En décembre 2022, la Société d'habitation du Québec (SHQ) a organisé, à toute vitesse, une consultation afin de connaître nos points de vue sur l'adoption d'un programme québécois de rénovation des HLM. Celui-ci était subitement devenu nécessaire pour utiliser les sommes en provenance de l'Entente Canada-Québec sur le logement (ECQL). Heureusement pour nous, dès le mois d'octobre, notre fédération avait formulé publiquement les recommandations suivantes :

- Puisque les offices produisent un plan pluriannuel d'intervention (PPI), il serait utile que la SHQ fournisse des budgets prévisibles sur trois ans aux offices pour bien planifier et mener les travaux ;
- La priorité budgétaire doit être accordée aux travaux qui empêcheront la dégradation rapide des immeubles et la remise en location des logements mais aussi aux immeubles cotés D et E en considération pour les locataires qui y résident ;
- Les travaux doivent se faire dans la perspective de répondre aux besoins exprimés par les locataires, notamment l'adaptation des immeubles au vieillissement des locataires et dans une optique de développement durable (inondation, chaleur, etc.) ;
- Dans les cas d'incendie, la SHQ doit se donner l'objectif de reconstruire en deux ans ;
- Les centres de service ne doivent pas remplacer les conseils d'administration d'office dans le choix et la nature des travaux à prioriser, notamment pour tenir compte des besoins exprimés lors de la consultation obligatoire des locataires ;
- Le programme doit inclure des sommes afin de garantir la protection des droits des locataires lors de travaux majeurs, notamment leur relogement ou une forme de dédommagement ainsi que les préavis nécessaires.

La SHQ nous avait informés qu'il était difficile pour elle de débloquer des fonds à la pièce auprès du Conseil du trésor pour rénover les immeubles en fin de convention avec le fédéral mais jamais elle ne nous avait dévoilé ce que nous avons appris, le 8 décembre, avec le dépôt à l'Assemblée nationale de son rapport de gestion pour 2021-2022.

Coup sur coup, nous apprenions deux nouvelles consternantes. Alors que la SHQ s'était donné pour objectif, dans son plan stratégique, d'augmenter à 76 % l'indice de bon état des immeubles HLM, celui-ci avait plutôt chuté à 72 %. Dans le même rapport, nous apprenions que 46,7 millions \$ du fédéral et une somme équivalente de la SHQ disponibles au volet 2 de l'ECQL pour la rénovation des HLM avaient plutôt servi à financer AccèsLogis Québec et AccèsLogis Montréal. En creusant davantage, nous nous sommes rendus compte que ce sont 275 millions \$ des sommes prévues à l'ECQL, de 2018 à 2022, qui ont été détournées au détriment de la rénovation des HLM.

Pouvions-nous garder le silence sur cette situation quand l'état de nos HLM recule au lieu de s'améliorer ? Pouvions-nous ne pas réagir alors que, depuis quatre ans, le gouvernement détourne les fonds d'une entente échelonnée sur 10 ans, de 2021 à 2028 ?

Le conseil d'administration de la FLHLMQ n'a pas hésité. Dès le début janvier, nous avons écrit à la ministre responsable de l'Habitation, France-Élaine Duranceau, pour dénoncer ce détournement de fonds et demander des explications. Jamais, nous n'avons obtenu la moindre lettre d'explication de sa part.

Le 17 janvier 2023, la Fédération a lancé un appel à ses associations et CCR afin que ceux-ci aillent visiter les 125 député-e-s du Québec pour les sensibiliser aux besoins en rénovation des HLM.

Le 11 février suivant, la FLHLMQ a déposé un mémoire au ministre des Finances dans lequel nous dénonçons la détérioration de l'état des HLM et formulons 8 propositions constructives. La principale était d'utiliser dès maintenant la plus grande partie des fonds de 2,2 milliards \$ de l'ECQL pour reprendre le terrain perdu en matière de remise en état des HLM.



Conférence de presse à Montréal

Le 27 février, la FLHLMQ amorçait une campagne de dénonciation en présence des critiques des trois partis formant l'opposition à Québec lors d'une conférence de presse devant un HLM barricadé de Montréal. Le lendemain, l'émission La facture de Radio-Canada était consacrée au problème de la moisissure dans les HLM. Par la suite, des dizaines de journaux à travers le Québec ont fait état du portrait de la situation dans leur région grâce à des tableaux compilés pour chaque office et pour chaque région du Québec. Tous les grands quotidiens ont fait écho à notre campagne.

Notre fédération a produit un classement des différentes régions en matière de remise en état des HLM. Les régions du Bas-St-Laurent, du Nord-du-Québec, de Chaudière-Appalaches, de la Côte-Nord, de l'Abitibi-Témiscamingue, du Saguenay et du Centre-du-Québec et de l'Outaouais performent avec un pourcentage de logements en bon état (A, B ou C) supérieur à 75 %. À l'opposé, les régions de Montréal, de Laval et de Lanaudière sont sous la barre des 35 %. La moyenne nationale est de 58 % de logements en bon état et de 42 % de logements en mauvais état. Les coûts estimés pour les travaux de rénovation des immeubles cotés D et E sont de 893 082 millions \$. À ces coûts, s'ajoutent les sommes pour maintenir le parc déjà en bon état.



HLM barricadé à Waterloo

La visibilité de notre campagne nous a permis d'entrer en contact avec de nombreux locataires à travers le Québec et d'apprendre que la région montréalaise n'avait pas le monopole des HLM barricadés et qu'il y en avait aussi à Saint-Amable, Cowansville et à Waterloo.

Le 21 mars, suite au dépôt du budget du Québec, la FLHLMQ a, une fois de plus, dénoncé le budget de 383,4 millions \$ alloué à la SHQ pour la remise en état du parc HLM pour 2023-2024. Loin d'accélérer la rénovation, ce montant est inférieur au budget de 391 millions \$ dont disposait la SHQ en 2018 alors que les coûts des travaux ont littéralement doublé au cours des cinq dernières années.

Pendant 6 semaines, les journaux du Québec ont suivi le dossier qui a également été alimenté par les questions posées à l'Assemblée nationale par les partis d'opposition.

Finalement dans un dénouement heureux, le 31 mars, la ministre prenait l'engagement formel devant les membres de l'Assemblée nationale que les 2,2 milliards \$ seraient intégralement investis d'ici 2028 dans la rénovation du parc, incluant les sommes utilisées à d'autres fins entre 2018 et 2022. À ces montants, continueront de s'ajouter les sommes versées conjointement par la SCHL et la SHQ pour les immeubles toujours conventionnés.

Même si certains nous ont reproché d'avoir fait de la mauvaise publicité aux HLM, la FLHLMQ peut être fière de ses actions face au gouvernement dans ce dossier. Ce n'est pas en gardant le silence comme ceux qui nous critiquent que nous aurions obtenu des résultats concrets !

4. Les locataires sont nombreux à s'impliquer dans la relance des associations et des CCR

L'on craignait que la COVID-19 laisse des traces dans la volonté des locataires de se réunir pour socialiser et s'entraider. La FLHLMQ peut affirmer que c'est loin d'être le cas.

Durant l'année, nous avons eu l'occasion de rencontrer plus de 500 locataires impliqué-e-s au sein de 61 comités consultatifs de résidant-e-s. Nous estimons qu'il y a 74 CCR dans les 149 offices d'habitation du Québec. Si on exclut les 49 petits offices de moins de 100 logements qui devraient depuis longtemps s'être regroupés pour former des offices plus compétents, c'est 74% des nouveaux offices qui ont un comité consultatif. Notre fédération a participé à 138 rencontres pour soit former des CCR ou encore accompagner ceux-ci dans leurs réflexions et leurs projets. Nous sommes présents mensuellement dans les CCR de Québec et Montréal et nous accompagnons plus ou moins régulièrement une vingtaine d'autres CCR, dont Trois-Rivières, Longueuil, Saint-Jérôme, Joliette, Laval, Maskoutains, Lanaudière Sud, Matawinie, etc.

La FLHLMQ a également aidé à former ou à redynamiser 28 associations lors de 45 rencontres. À la demande des locataires ou d'intervenants sociaux, nous avons animé de nombreuses assemblées générales de locataires et des assemblées de formation à l'intention des associations, notamment à Sherbrooke en novembre 2022, à Trois-Rivières en avril et à Longueuil, en mai 2023. À Montréal, nous avons contribué à incorporer un nouvel organisme appelé le Groupe des locataires ressources (GLR). Celui-ci engagera des locataires qui ont de l'expérience dans le fonctionnement des associations pour donner un coup de main à la centaine d'associations de locataires de l'OMHM.

Au début de 2023, la FLHLMQ a été heureuse de diffuser la mise à jour de la directive sur la participation des locataires émise par la SHQ. Cette révision de la directive est le fruit d'un travail de presque deux ans afin d'y inclure les bonnes pratiques développées entre les locataires et les offices depuis 2002. C'est sur la base de cette nouvelle directive que nous avons orienté nos formations auprès des associations et des CCR.

Comme décidé lors de notre congrès, des efforts particuliers ont été faits dans les régions de Lanaudière, des Laurentides, de Chaudière-Appalaches, du Lac-St-Jean et de la Gaspésie.

Nos démarches, souvent en collaboration avec les intervenant-e-s communautaires locaux, ont contribué dans Lanaudière à former des CCR dans les OH de Montcalm, de la Matawinie, au Cœur de chez nous, d'Autray et de Joliette.



Les membres du CCR du Sud de la Chaudière

Dans Chaudière-Appalaches, où notre collaboration avec le personnel du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) est la meilleure, nous avons contribué à la mise en place de CCR dans les OH de la région de Montmagny, du Sud de la Chaudière, de l'Islet, de Nouvelle Beauce, des Plaines et Monts de Bellechasse ainsi que dans Lotbinière Sud et Nord. Nous participons également à plusieurs projets au sein de la Table des partenaires du CISSS en soutien social, notamment le projet CLIC qui favorise les échanges entre les locataires engagés, et soutient un comité finance, un comité sur l'accueil et un grand rassemblement annuel.

En Gaspésie, une région où les regroupements d'offices et les CCR sont très rares, nous avons fait alliance avec les organisateurs communautaires du CISSS pour former et soutenir des CCR à Chandler, Ste-Anne-des-Monts et Gaspé. Des rencontres mensuelles de concertation ont lieu.

Nous avons aussi été particulièrement actifs dans la région des Laurentides, où nous avons développé des CCR dans les OH des Laurentides et des Pays-d'en-Haut, et au Lac-Saint-Jean où nous avons rencontré 3 CCR existants et pris des ententes pour en développer deux nouveaux du côté est.

Durant les derniers mois, des dizaines d'associations et de CCR se sont mobilisés, souvent avec l'outil préparé par la FLHLMQ, pour consulter leurs locataires sur les besoins en rénovation et en discuter avec leurs offices. Ils ont aussi été nombreux à aller se présenter à leurs nouveaux élu-e-s à Québec pour obtenir une aide à leurs projets. La FLHLMQ ne pouvant pas être partout en même temps sur le grand territoire du Québec, nous avons continué de développer différents outils de formation pour faciliter le travail des CCR et des associations et pour partager entre les locataires leurs meilleures actions et leurs expériences. Nous avons publié une quinzaine de fiches synthèses, à 2000 exemplaires, sur les différentes dimensions du travail



Quoi de neuf dans nos HLM!

Le 1^{er} et le 3^e mercredi de chaque mois, de 10h00 à 11h30

<https://u02web.zoom.us/j/9273065749>
ID de réunion: 927 3065 7491

Nouvelles, trouvailles, bons coups, activités à faire, invités surprises, droits des locataires, on discute de tout ce qui vous intéresse en compagnie des membres de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec.

Pour informations : 1-800-566-9662 ou info@flhmq.com #flhmq.com

des associations, des CCR et des locataires élus au CA de leur office en faisant ressortir les conditions favorables pour susciter le bénévolat et la relève.

Nous avons aussi poursuivi sur les acquis développés pendant les deux années de pandémie en animant des zooms, deux fois par mois. Le 1er mercredi du mois, avec « Quoi de neuf dans nos HLM ? » nous faisons une revue de l'actualité qui nous permet d'échanger sur les actions menées par les locataires ou les offices et, le 3e mercredi du mois, nous tenons une formation sur un enjeu particulier. Parmi les sujets abordés dans la dernière année : Comment tenir ses finances ? Comment consulter les locataires sur les rénovations ? Les droits et les obligations des associations et des CCR en vertu de la révision de la directive de la SHQ, la cohabitation fumeurs/non-fumeurs, et comment tenir une AGA réussie ? En moyenne, une quarantaine de personnes ont participé à chacune de nos rencontres par zoom.

De plus, une infolettre a été diffusée tous les mardis de l'année à plus de 1 860 personnes abonnées. Nous alimentons toutes les semaines notre site internet et notre Facebook des actualités et des actions menées par les locataires d'un peu partout au Québec. Nous avons aussi distribué un bulletin papier à 2000 exemplaires en octobre 2022 et un autre en mai 2023.

Nous avons aussi travaillé de concert avec le CCR et l'office de Montréal à une grande distribution d'ordinateurs dans les associations de locataires de HLM ainsi qu'à l'installation d'un lien internet gratuit dans les salles communautaires.

5. Nos démarches auprès de la Société d'habitation du Québec

D'entrée de jeu, disons que ça n'a pas été une bonne année ! Alors que nous demandions dès le mois de juin, lors de notre 22ième congrès, au PDG de la SHQ, Claude Foster, de réactiver les travaux de la Table de concertation sur les HLM publics pour faire avancer les dossiers que nous avons en commun avec les offices et la SHQ, la Table ne s'est pas réunie une seule fois. Cette absence de collaboration a fait en sorte que des dossiers importants pour les locataires ont presque fait du <sur place>.

Le regroupement des offices d'habitation

Le comité de coordination regroupant les offices, les villes, les locataires et la SHQ ayant cessé de se réunir, aucune démarche commune n'a été menée auprès des 49 offices de moins de 100 logements, particulièrement concentrés en Gaspésie et sur la Côte-Nord.

L'occasion aurait aussi été belle pour amener des offices qui se sont regroupés incorrectement, à moins de 300 logements, à poursuivre leur réflexion pour se

donner des ressources supplémentaires en fusionnant au moins au niveau du territoire de leur MRC. Plusieurs y pensent mais la SHQ n'a pas été là pour jouer son rôle de leader, notamment en simplifiant les procédures pour se regrouper.



Formation du CCR de l'Office régional du Roussillon

Comme nous en avons fait l'expérience au début de 2023 avec les locataires des deux offices de la MRC du Roussillon qui réclamaient un seul et même office, notre fédération est convaincue que les locataires disposeraient de meilleurs services si les offices avaient des équipes plus solides pour gérer et développer de nouveaux logements sociaux dans chaque région du Québec.

L'accès aux coordonnées des locataires

Depuis mai 2021, nous attendons que la SHQ trouve le moyen de mettre en application les articles 58.8 et 68.16 de sa propre loi qui ont été votés par l'Assemblée nationale du Québec dans le but de permettre aux associations de locataires, aux CCR et à la FLHLMQ de pouvoir communiquer avec les locataires dans les HLM.

Aussi incroyable que cela puisse paraître, dans de nombreux offices au Québec, les CCR ne peuvent obtenir les coordonnées des associations de locataires qui ont pourtant le droit de faire partie du CCR. Pour sa part, la FLHLMQ est incapable d'obtenir les coordonnées pour rejoindre les CCR ou les associations de locataires dans une majorité d'offices alors que nous avons le mandat de les soutenir dans leurs actions.

Nous avons formulé plusieurs propositions pour dénouer l'impasse mais aucune n'a été mise en application jusqu'ici. En décembre, la SHQ nous a indiqué travailler sérieusement à chercher des solutions. Il est évident pour nous que la SHQ ne semble pas comprendre l'importance de ces modifications pour la participation des locataires.

L'accès à un internet à prix modique pour les locataires

L'expérience de la pandémie nous a démontré combien il était important d'être branché au Québec. Que ce soit pour la réussite scolaire au primaire ou pour obtenir un rendez-vous médical pour une personne âgée, l'accès à internet est devenu un service essentiel.



Depuis 2021, à la demande de notre fédération, la SHQ avait mis sur pied un comité de travail sur l'accès à l'internet. Le comité étudiait notamment la possibilité, dans un premier temps, de connecter les salles communautaires à l'internet. Ce comité a cessé ses activités à la grande déception des locataires.

À de nombreuses reprises durant l'année, notre fédération a rappelé aux élu-e-s l'importance de lutter contre la fracture numérique qui isole et appauvrit les ménages les plus vulnérables de notre société. Lors de la campagne électorale, lors de la tournée des député-e-s élu-e-s, dans une lettre à la ministre responsable des HLM, lors du dépôt de notre mémoire au ministre des Finances et lors de notre rencontre du mois de mars avec le PDG de la SHQ.

Si ces dossiers ont piétiné au cours de la dernière année, on peut penser qu'ils ne sont pas jugés prioritaires aux yeux de la SHQ. Lors de notre congrès de juin 2022, le PDG de la SHQ, Claude Foster, avait été clair à ce sujet en nous annonçant que la société avait des mandats du gouvernement à remplir et qu'elle manquait de personnel pour y arriver.

Autres dossiers difficiles

De fait, la SHQ a organisé deux consultations dans la dernière année. Une sur le futur programme québécois de rénovation des HLM et une deuxième sur la refonte des huit programmes de suppléments au loyer qui existent au Québec. Dans les deux cas, nous avons formulé des propositions précises que nous avons rendu publiques pour alimenter le débat entre les différents partenaires du logement social au Québec.

Dans le quotidien, l'absence de lien avec les conseillers en gestion de la SHQ a considérablement nuit à notre travail. Alors que dans le passé, leur médiation rapide permettait de résoudre des conflits souvent causés par des erreurs d'interprétation dans les lois, les normes ou les directives de la SHQ, leur absence nous a contraint à devoir affronter seuls à seules les directions d'offices. Même si dans la grande majorité des cas, le dialogue a été serein et positif, il y a eu des situations plus difficiles.

Un office peut-il exiger une copie du permis de conduire ou de la carte d'assurance maladie d'un locataire ? Un office peut-il refuser une demande de transfert prioritaire pour des motifs graves de santé si le formulaire est complété par un omnipraticien et non par un médecin spécialiste qu'il est devenu impossible à rencontrer ? Un office peut-il facturer à l'ensemble des locataires d'un immeuble le coût du ramassage d'un encombrant laissé par on ne sait qui ? L'office peut-il empêcher la tenue d'un référendum sur les animaux ? Un office peut-il être plus restrictif dans son règlement d'immeuble que le règlement sur les conditions de lo-

cation pour déterminer la définition d'un occupant non déclaré ?

Chaque semaine sur notre ligne 1-800 ou par courriel, nous recevons environ 25 demandes d'information de la part de locataires, soit plus de 1 000 par année. Dans des dizaines de cas, cela demande d'intervenir auprès d'offices pour vérifier certains faits ou demander sur quelles politiques ou règlementations les décisions ont été prises. En cas de doute ou de désaccord, l'intervention des conseillers en gestion s'avère utile pour clarifier certaines situations plus complexes. Si la SHQ est aux abonnés absents, il y a risque de conflit.

Du côté des développements positifs, mentionnons la mise à jour de la directive sur la participation des locataires après deux années d'efforts appréciés de la part de la SHQ, une nouvelle programmation de l'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (ID2EM) avec un budget de 300 000 \$ et la nouvelle directive sur les stationnements qui permet l'installation de bornes de niveau 1 et les conduits de niveau 2 pour les autos électriques.

Autre bonne nouvelle !

En avril, le PDG de la SHQ, Claude Foster, nous a annoncé qu'il comptait réactiver la Table de concertation sur les HLM publics, ce qui permettra de rétablir un partenariat constructif avec la société et les offices pour travailler en commun à des projets pour améliorer la vie en HLM.



Claude Foster, PDG de la SHQ

6. Le réseau de la santé et des services sociaux doit reconnaître l'action de première ligne des locataires

Comme voté par notre congrès de 2022, la fédération a écrit, en décembre aux ministres Dubé, Carmant et Bélanger, responsables des dossiers liés à la santé et aux services sociaux, pour leur souligner l'importance d'une intervention concertée avec les locataires et les offices pour le maintien à domicile des personnes vulnérables habitant les logements publics au Québec.

Nous avons fait de même en février avec le ministre des Finances, Éric Girard, et en avril dans le cadre d'un appel à mémoire du Secrétariat aux aînés. Notre principale recommandation :

« Que le Secrétariat aux aîné-e-s reconnaisse le rôle de première ligne des locataires et soutienne une initiative de locataires-pivots sur le modèle des Éclaireurs afin de recruter, former et accompagner des locataires bénévoles dans le repérage bienveillant et le référencement des plus vulnérables. Cette recommandation



représente la pierre angulaire de notre vision et nous invitons le Secrétariat aux aînés à en faire la promotion et à participer à son financement, au même titre qu'il l'a fait pour des initiatives de type MADA ».

Cette proposition est le fruit d'une réflexion amorcée lors de notre dernier congrès et poursuivie par les quatorze membres du CA de la FLHLMQ durant la dernière année.

Nos efforts sont cependant demeurés jusqu'ici sans réponse. Il faut être bien conscient que nous interpellons, pour la première fois en trente années d'existence, le plus gros ministère du gouvernement du Québec. Nous sommes, en quelque sorte, une souris qui essaie d'attirer l'attention d'un éléphant. Il faudra cependant multiplier nos actions auprès des ministres Dubé, Carmant et Bélanger si nous voulons voir nos propositions retenues.

Une façon d'y arriver est d'être présent sur les tables des partenaires en soutien communautaire en logement social que les CISSS et les CIUSS ont reçu la directive de mettre en place. Malheureusement, parmi les 35 centres existants très peu ont mis en place une telle table des partenaires jusqu'à présent. Les locataires de HLM sont représentés par la FLHLMQ dans Chaudière-Appalaches, en Montérégie et sous peu dans la Capitale-Nationale. Nos participations à ces rencontres ont été très profitables pour les locataires et les offices tant du point de vue des orientations de travail que dans les nouvelles attributions de fonds.

Nous constatons cependant à regret que, chaque année, des organismes communautaires perdent la gestion du soutien communautaire en HLM au profit des offices d'habitation. Cela n'est pas sans réduire les partenariats avec le milieu communautaire et la distance critique des intervenant-e-s dans leur soutien aux locataires vivant des relations conflictuelles avec leurs propriétaires. Cet enjeu est trop peu débattu à notre avis.

La demande de la FLHLMQ adressée à la SHQ et au ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) de pouvoir déléguer des locataires élu-e-s dans chacune des tables de partenaires comme le prévoit le cadre national sur le soutien communautaire en logement social est demeurée lettre morte. Le comité national des partenaires chargé de voir à la bonne application du cadre ne s'est réuni qu'une seule fois, le 21 juin 2022, durant la dernière année. C'est dommage car nous en sommes membre et nous aurions pu y faire valoir nos arguments. Il faut croire que ce n'était pas non plus un dossier prioritaire de la SHQ et du MSSS comme nous

le mentionnons précédemment dans le résultat de nos démarches avec la Société.

La FLHLMQ a joint sa voix aux autres organismes en logement social pour demander que le budget alloué au soutien communautaire en logement social soit augmenté à 35 millions \$ par année. Le gouvernement n'a cependant pas retenu notre demande.

7. Les recherches au profit de l'action des locataires

Depuis plusieurs années, la FLHLMQ a développé des liens avec le monde universitaire afin d'analyser et de réfléchir sur les principaux enjeux de la vie en HLM et sur l'utilité du logement social au Québec.

Cette année, nous avons poursuivi notre participation à la recherche sur le logement social et ses effets débutée l'an passé par l'équipe de la professeure Janie Houle de l'UQAM. Cette recherche vise à déterminer, à partir de récits de vie, quelles sont les retombées des HLM, des coopératives et des OBNL sur la vie de ceux et celles qui y habitent. Le comité aviseur, sur lequel nous siégeons, est à discuter des recommandations à formuler suite aux résultats de la recherche. Cette étude nous sera très utile dans nos actions pour revendiquer la construction de nouveaux HLM.

Nous avons également contribué à différentes productions du site web Focus sur le logement public de l'équipe du professeur Paul Morin de l'Université de Sherbrooke et de l'historien et documentaliste, Jean-François Vachon. Deux membres de notre CA, Sylvie Nadeau et Suzanne Payant sont d'ailleurs au cœur de certaines de ces présentations. Ces capsules vidéo et des balados sont accessibles au : <https://offices-habitation.usherbrooke.ca/>



Sylvie Nadeau et l'équipe de production

La FLHLMQ est impliquée de près dans deux projets de recherche qui sont en élaboration mais qui n'ont pas encore reçu une acceptation de financement. Une première étude sur la place des préjugés dans la formulation des politiques publiques au Québec, notamment dans la loi et les règlements encadrant la gestion des HLM ; une deuxième, sur l'expérience des locataires actifs dans les comités consultatifs de résident-e-s qui existent depuis vingt ans au Québec. Celle-ci viserait à identifier les forces et les faiblesses de nos actions pour développer des outils et des formations pour améliorer nos CCR. Pour ce faire, nous sommes associés aux professeur-e-s Janie Houle de l'UQAM et Dominic Foisy de l'UQO.

8. Nos autres partenariats

Pour faire avancer la cause des HLM, il est important de développer nos alliances avec d'autres groupes mais aussi d'améliorer notre compréhension des enjeux et des solutions s'appliquant au logement social et communautaire au Québec.

Dans le cadre d'un projet sur 18 mois, nous avons obtenu le soutien financier du Centre de transformation du logement communautaire afin de susciter la participation des locataires sur les enjeux de la rénovation des immeubles et leur implication aux tables des partenaires des CISSS et des CIUSSS.

Notre fédération est membre du Conseil québécois de l'habitation communautaire et sociale (CQHCS). Nous avons participé à plusieurs rencontres de cette nouvelle coalition permanente fondée en 2021 par le FRAPRU, l'AGRTQ, le ROHQ, le RQOH, la CQCH et la FLHLMQ. Nous avons déposé un mémoire commun au ministre des Finances et nous avons rencontré le PDG de la SHQ pour tenter de sauver le seul programme de logement pour construire du logement social au Québec, le programme AccèsLogis. Différents articles de presse ont aussi été publiés. Le gouvernement a depuis annoncé officiellement son abolition. Fait regrettable, le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) a décidé de se retirer de notre coalition.

Incidemment, nous avons eu en début d'année de nombreuses rencontres avec le ROHQ dans le but de travailler sur des objectifs que nous avons en commun, notamment pour assurer l'augmentation des budgets alloués à la rénovation des HLM mais aussi pour assurer les déficits d'exploitation qui ne seront plus subventionnés par Ottawa à la fin des conventions. Malheureusement, là aussi, le ROHQ semble, pour le moment, avoir décidé de faire cavalier seul suite à nos critiques des agissements du gouvernement à l'égard de la rénovation de nos logements.

Au-delà des personnes qui président nos organisations, il y a des orientations stratégiques qui guident nos actions. Dans le milieu communautaire, nous n'hésitons pas, lorsqu'il le faut, à mobiliser nos membres, qui sont des citoyens à part entière, pour interpeller les élu-e-s politiques afin qu'ils et elles répondent de leurs décisions sur la place publique. Le ROHQ semble mal à l'aise avec nos actions collectives. C'est dommage car en France, par exemple, l'Union sociale pour l'habitat, qui regroupe les bail-



300 locataires au Québec siègent au conseil d'administration de leur office

leurs sociaux, n'hésite pas à défendre le logement social sur la place publique quand celui-ci est attaqué. Ce débat interne au ROHQ appartient aux administrateurs et aux administratrices des offices.

Durant l'année, nous avons participé au 50^e congrès des offices, au Rendez-vous des intervenant-e-s sociocommunautaires ainsi qu'au Rendez-vous de l'habitation organisé par la SHQ. Nous étions aussi présents au grand rassemblement sur le logement organisé par Centraide du Grand Montréal, le 15 mai 2023. Élisabeth Pham a représenté la FLHLMQ au congrès de l'Union internationale des locataires à Lisbonne en avril 2023. L'Union internationale tient un congrès une fois à tous les trois ans.

Des membres de la FLHLMQ ont participé à deux assemblées générales du FRAPRU, dont nous sommes membre associé, pour y expliquer notre proposition pour un nouveau programme de HLM au Québec et notre analyse des besoins en rénovation du parc actuel.

9. La vie démocratique de la FLHLMQ

Les quatorze membres du conseil d'administration de la FLHLMQ se sont réunis tous les derniers jeudis de chaque mois, via zoom, durant la dernière année. Nous avons aussi tenu deux rencontres de deux jours à Québec, une en septembre 2022 et l'autre en mars 2023, pour adopter les priorités de notre plan de travail, faire l'évaluation de nos résultats et assurer le contrôle de notre situation financière.

Le conseil a coopté Carole Meilleur comme administratrice représentante de la région des Laurentides pour combler le départ de Stéphanie Savoie qui a quitté les HLM de Saint-Jérôme. Nous avons aussi coopté André Couture de Sherbrooke en remplacement de Richard Boisclair qui a traversé avec succès une dure épreuve de santé. Toutes ces personnes ont participé avec assiduité aux réunions et l'esprit d'équipe est demeuré excellent ! Nos administrateurs et administratrices verront leur mandat de deux ans se terminer en juin 2023 avec la tenue de notre 23^e congrès. Ces mandats sont toutefois renouvelables.

Durant l'année, les membres du CA ont élaboré de nombreuses propositions :

- Une proposition pour un nouveau programme de HLM ;
- Les éléments importants d'un programme québécois de rénovation des HLM ;
- Nos remarques sur la refonte des programmes de suppléments au loyer ;

Régions

Membres du conseil d'administration

Abitibi-Témiscamingue	Cécile Nadon, Amos
Bas Saint-Laurent	Lucien Dionne, Mont-Carmel - trésorier
Capitale nationale	Marie-France Poirier, Québec – vice-présidente
Chaudière-Appalaches	Sylvie Nadeau, Thetford Mines
Estrie	André Couture, Sherbrooke
Gaspésie	Patrick Beckrich, Bonaventure
Lanaudière	Solange Aubin, Mascouche
Laurentides	Carole Meilleur, Oka
Laval	Liette Bergeron, Laval
Mauricie	Gabrielle Couture, Trois-Rivières
Montérégie	Ginette Giroux, Mercier - secrétaire
Montréal	Carole Guilbault et Suzanne Payant, Montréal
Outaouais	Yves Dubé, Gatineau - président
Saguenay-Lac-St-Jean	Mario Bélanger, Saguenay

- Nos huit propositions constructives au ministre des Finances ;
- Notre mémoire Vivre en santé dans les HLM adressé à trois ministres ;
- Notre mémoire Les HLM, amis des aîné-e-s au Secrétariat aux aînés ;
- Notre lettre à la ministre Duranceau pour dénoncer le détournement des fonds de l'Entente Canada-Québec sur le logement initialement prévus pour la rénovation des HLM ;
- Notre lettre pour suggérer des critères pour évaluer la performance sociale des offices.

Les membres du conseil ont également consacré beaucoup d'énergies à préparer les activités entourant la tenue de notre 23^{ième} congrès qui soulignera notre trentième anniversaire. Nous avons notamment décidé de tourner une série de quatre capsules vidéo sur l'histoire de la FLHLMQ, en collaboration avec le documentariste Jean-François Vachon et plusieurs locataires qui ont assumé la présidence de notre fédération dans des moments importants. Ces capsules seront dévoilées lors du congrès.



Yves Dubé en pleine entrevue

Le conseil a demandé deux avis juridiques afin d'orienter nos actions. Un, suite à une mise en demeure du Barreau de Montréal nous reprochant de donner des conseils juridiques aux locataires et un autre sur les incidences de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sur les deux articles adoptés dans la loi de la SHQ pour permettre aux locataires d'accéder aux coordonnées des locataires actifs dans les associations, les CCR et sur le CA des offices.

L'équipe de travail de la FLHLMQ compte un coordonnateur, Robert Pilon, une responsable administrative, Élisabeth Pham, une organisatrice communautaire, Patricia Viannay et une chargée de projets, Anik Leroux. Nous avons aussi compté sur la collaboration d'Hélène Bohémier pour la réalisation des fiches à l'intention des associations de locataires et des CCR ainsi que sur les critères de performances à suggérer pour évaluer le travail des offices. De plus, nous avons la chance d'avoir une bénévole, Louise Dion, qui travaille à l'organisation du congrès et à la gestion de notre banque de données.

À compter du 1^{er} janvier 2024, Patricia Viannay agira à titre de coordonnatrice de la FLHLMQ en remplacement de Robert Pilon. Celui-ci deviendra organisateur à temps partiel dans le cadre d'une préretraite.

10. Nos orientations possibles pour l'année 2023-2024

Il reviendra aux membres de la FLHLMQ réunis en congrès les 16 et 17 juin 2023 de décider des orientations de notre organisation. Mais voici les recommandations émises par les membres sortants du conseil d'administration.

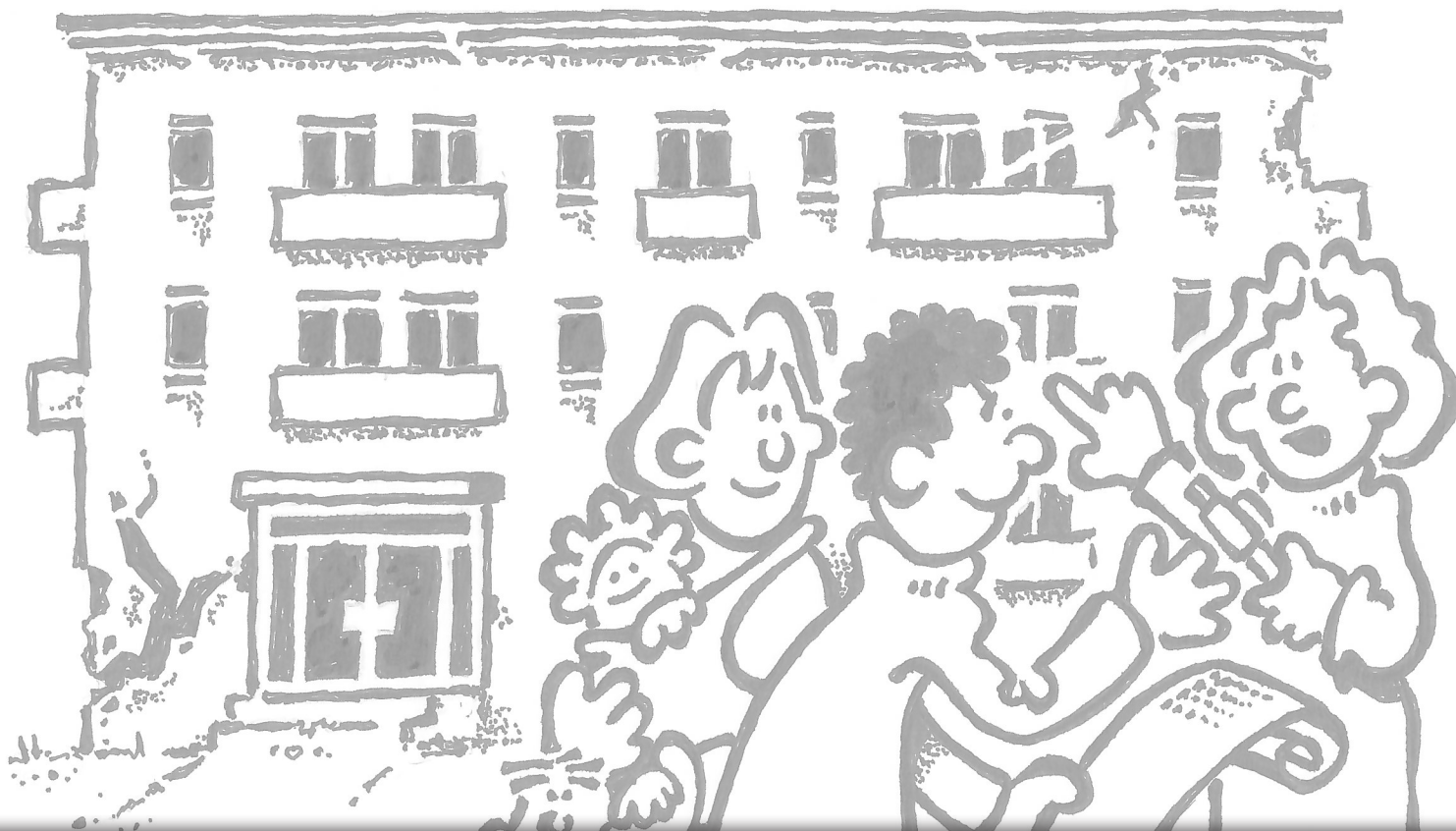
1. Que la FLHLMQ se donne pour objectif de créer des CCR dans la trentaine d'offices regroupés qui n'en n'ont pas encore et de soutenir les CCR existants dans leur mission de développer la vie associative dans leurs immeubles, notamment pour recruter une relève la plus inclusive possible.
2. Que la FLHLMQ organise une campagne positive en faveur du bon voisinage dans les HLM avec une série d'affiches courtoises et humoristiques dans les salles communautaires, les salles de lavage, etc., pour inciter les gens à adopter des comportements respectueux les uns envers les autres.
3. Que la FLHLMQ produisent des documents pour aider les CCR à travailler avec leur office sur trois enjeux importants pour les locataires : 1- La rénovation des logements ; 2- Les demandes de transfert de logement ; 3- Les besoins en nouveaux logements sociaux.

4. Que la FLHLMQ fasse la proposition au réseau de la santé et à la SHQ de mettre en place et de supporter des locataires bénévoles, formés et reconnus, pour aider les personnes en difficulté dans les HLM à obtenir les services adéquats.
5. Que la FLHLMQ revendique la poursuite des discussions dans chaque région sur la meilleure forme d'organisation des offices afin de compléter les regroupements, notamment pour fusionner la cinquantaine de petits offices de moins de 100 logements.
6. Que la FLHLMQ poursuive sa lutte en faveur d'un wifi à prix modique dans les HLM et pour l'accès aux listes des locataires conformément aux amendements apportés à la loi de la SHQ.

Espérant que ce bilan de notre travail vous permettra d'apprécier tous les efforts qui ont été faits par les membres du conseil d'administration, l'équipe de travail, les bénévoles et toutes les associations et les CCR qui ont participé à nos actions durant la dernière année.



Yves Dubé, président de la FLHLMQ



ÉTATS FINANCIERS

2022-2023

Résultats

EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2023

PRODUITS

Subventions (note 6)
Projet de recherche
Cotisations
Cotisations - activités
Intérêts et autres revenus

CHARGES

Salaires et avantages sociaux
Matériel informatique - Informatisation des HLM
Honoraires professionnels (note 8)
Frais de bureau
Télécommunications
Loyer et frais connexes
Location de salles, matériel et logistique
Frais de poste
Hébergement
Impression, graphisme et publications
Frais bancaires
Repas
Déplacements
Cotisations
Contribution événements
Indemnités et autres frais

EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES

Évolution de l'actif net

EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2023

SOLDE AU DÉBUT DE L'EXERCICE

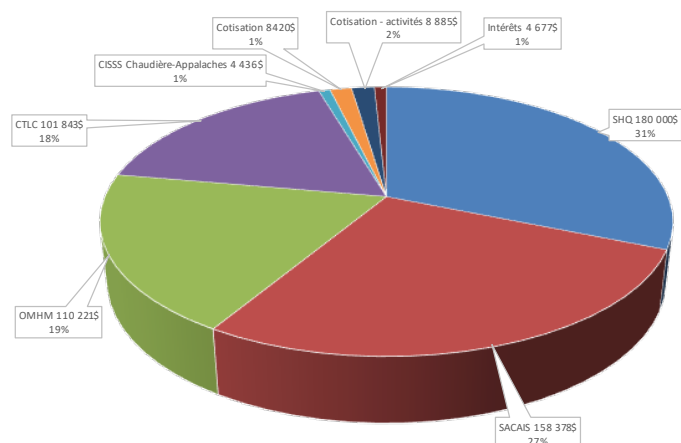
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges

SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE

	2023	2022
	\$	\$
	554 878	477 546
	-	10 597
	8 420	10 055
	8 885	-
	4 677	1 057
	576 860	499 255
	331 803	306 317
	48 958	48 286
	67 085	41 279
	16 233	10 779
	13 510	14 252
	13 314	11 432
	7 073	3 816
	8 612	6 339
	20 019	5 184
	14 092	9 380
	614	635
	29 568	6 655
	30 304	9 062
	1 855	1 708
	941	-
	12 769	14 308
	616 750	489 432
	(39 890)	9 823

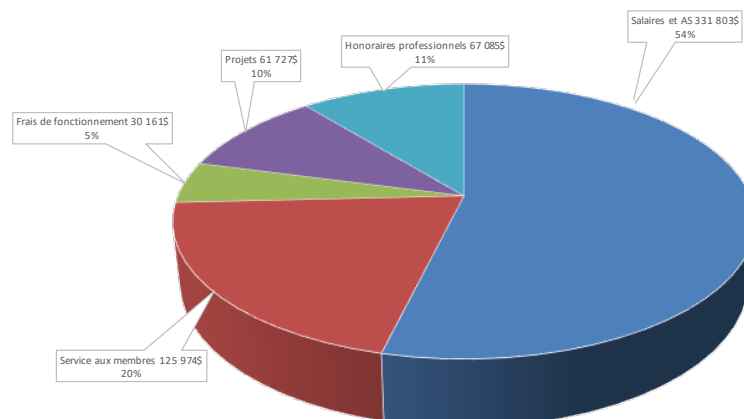
	2023	2022
	\$	\$
	252 696	242 873
	(39 890)	9 823
	212 806	252 696

REVENUS



- SHQ 180 000\$ ■ SACAIS 158 378\$ ■ OMHM 110 221\$ ■ CTLC 101 843\$
- CISSS Chaudière-Appalaches 4 436\$ ■ Cotisation 8420\$
- Cotisation - activités 8 885\$ ■ Intérêts 4 677\$

DÉPENSES



- Salaires et AS 331 803\$ ■ Service aux membres 125 974\$
- Frais de fonctionnement 30 161\$ ■ Projets 61 727\$
- Honoraires professionnels 67 085\$

PROPOSITIONS TOUCHANT LES FINANCES

Adoption des états financiers 2022-2023

Il est proposé d'adopter les états financiers 2022-2023 préparés par la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson, s.e.n.c.r.l. tels que présentés au 23^e congrès.

Proposée par le Conseil d'administration.

Vérificateur 2023-2024

Il est proposé de mandater la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson, s.e.n.c.r.l. à titre de vérificateur externe pour l'année 2023-2024.

Proposée par le Conseil d'administration.

TRENTE ANNÉES

de fierté et de solidarité



Quatre locataires qui ont présidé aux actions de la FLHLMQ au cours des trente dernières années témoignent de leur expérience et des bons souvenirs qu'ils et elles en gardent.



Capsule 1 : Écoutez-nous

Les luttes et les victoires de la FLHLMQ au sujet de la reconnaissance des associations de locataires et leur droit d'être entendus par les offices



Capsule 2 : Touche pas à mon loyer

Les combats et les victoires pour le maintien du loyer à 25% et le loyer protégé.



Capsule 3 : Des HLM en santé

Les combats et les victoires pour la rénovation des HLM.



Capsule 4 : On est capable

L'histoire de la FLHLMQ et les victoires personnelles des locataires.

Nous remercions chaleureusement Claude Gelderblom, Isabelle Marissal, Marie-Josée Sansoucy et Yves Dubé pour leur généreuse contribution à nos luttes passées et présentes. Leur dévouement illustre celui de centaines d'autres locataires qui se sont impliqués dans la cause de l'avancement du logement public au Québec.

Elles ont été réalisées par le documentariste Jean-François Vachon et ses collègues Jean-Sébastien Dutil et Mathieu Gagnon.

Ces petites capsules vidéo de 5 minutes chacune sont disponibles gratuitement au flhlmq.com. Nous vous invitons à les présenter aux locataires de vos immeubles pour leur expliquer l'utilité de la FLHLMQ.

UN PETIT peu d'histoire

C'est en 1993 que huit associations de locataires de Laval, Trois-Rivières, Mont-Joli, Rivière-du-Loup, Québec et Montréal ont eu la bonne idée de créer la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ). Pour y parvenir, elles ont pu bénéficier du soutien généreux du Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU).

La Fédération a obtenu sa première grande victoire, en avril 1998, en obtenant une première directive de la SHQ. Ce gain avait demandé le dépôt d'une pétition de 30 000 signatures ainsi qu'une manifestation de plus de 700 locataires devant l'Assemblée nationale du Québec. Le président de la Fédération de l'époque, Claude Golderblom, de Rivière-du-Loup, avait déclaré avec enthousiasme que ce gain représenterait une « *véritable révolution tranquille pour les HLM* ».

Il a eu raison puisque, depuis ce temps, plus de 300 associations de locataires et près de 75 comités consultatifs des résident-e-s (CCR) se sont formés dans les 149 offices d'habitation du Québec pour améliorer la vie dans nos HLM.

Nos plus belles réalisations

1995 : Le 1^{er} congrès de la FLHLMQ vote en faveur du OUI au référendum, notamment parce que le Québec ne reçoit que 18% des fonds fédéraux en habitation alors que nous avons 29% des gens mal logés.

1996 : Avec le FRAPRU et les groupes de femmes, la FLHLMQ obtient un accès prioritaire aux HLM pour les femmes victimes de violence conjugale.

1998 : La FLHLMQ avec l'aide du FRAPRU réussit à faire reculer le gouvernement de Lucien Bouchard qui, pour atteindre le déficit zéro, voulait augmenter de 25 % à 30 % le coût des loyers en HLM.

1998 : La SHQ émet une première directive demandant aux offices de reconnaître les associations de locataires à la demande du ministre Rémy Trudel.

2001 : La FLHLMQ obtient de la ministre Louise Harel une réduction de loyer pour les ménages travailleurs et la possibilité d'obtenir un loyer protégé pour trois ans.

2002 : La FLHLMQ fait amender la Loi de la SHQ pour y faire inscrire la reconnaissance et le financement des associations de locataires et l'obligation pour tous les offices d'avoir un comité consultatif de résident-e-s (CCR). On gagne aussi le droit de tenir des référendums sur les animaux.

2004 : Avec l'arrivée de Jean Charest, le ministre Jean-Marc Fournier réduit de 54 millions \$ à 32 millions \$ le budget alloué aux offices pour rénover les HLM. Dépôt d'une pétition de 54 000 signatures à l'Assemblée nationale pour protester contre les coupures et demander la rénovation de nos HLM.

2007 : En présence de la FLHLMQ, la ministre Nathalie Normandeau annonce que le budget accordé à la rénovation passera à 260 millions \$ par année. Le coordonnateur de la FLHLMQ, Robert Pilon, se rappelle que sur la photo prise avec la ministre, il n'arrivait pas à sourire car cela semblait beaucoup trop beau pour être vrai.

2007 : Suite au dépôt d'une pétition de 10 000 signatures, hausse de 15 à 17 \$ de la subvention aux associations.

2011 : Modification du règlement sur l'attribution pour favoriser la mixité sociale en HLM en tenant plus compte de l'ancienneté des demandes sur les listes d'attente.

2011 : La FLHLMQ en collaboration avec le ROHQ obtiennent 300 000 \$ pour financer chaque année les initiatives en HLM dans le cadre d'ID2EM.

2015 : Après quinze années de revendication, la FLHLMQ gagne le regroupement des offices qui passeront de 554 à 149.

2018 : Après deux années de pression de la FLHLMQ, la ministre Lise Thériault annonce l'indexation de la subvention aux associations de locataires de 17 \$ à 30 \$ entre 2018 et 2023.

2019 : La FLHLMQ obtient un avis de la SHQ demandant à tous les offices de climatiser les salles communautaires et l'augmentation à 500 \$ du montant de dédommagement alloué pour les transferts obligatoires de logement.

2020 : Signature de l'Entente Canada-Québec sur le logement (ECQL) qui alloue 2,2 milliards \$ à la rénovation de nos HLM. Pendant plus de 10 ans, la FLHLMQ a multiplié les pressions sur les ministres fédéraux : campagnes de cartes postales au ministre Denis Lebel, manifestations, présence du ministre Duclos à nos congrès de 2018 et 2019, etc.

2021 : La FLHLMQ obtient deux amendements à la Loi de la SHQ pour favoriser l'accès aux coordonnées des locataires membres des associations et des CCR. La SHQ tarde cependant à mettre en application ces deux amendements.

2022 : Campagne de banderoles « *SVP, rénovez nos HLM* » pour obtenir l'engagement formel du gouvernement de la CAQ d'utiliser les fonds de l'EQCL pour la rénovation des HLM et non pas à d'autres fins. La ministre France-Élaine Duranceau en a pris l'engagement à l'Assemblée nationale.

ATELIER 1

Quels sont les principaux règlements que doit adopter un office pour assurer des services humains et efficaces aux locataires ?

Pour être juste avec l'ensemble de ses locataires, l'office doit s'assurer que tous ses employé-e-s appliquent les mêmes règles et ne font pas de favoritisme. Pour ce faire, le conseil d'administration doit adopter des règles claires qui seront connues de tous, des locataires comme du personnel de l'office. C'est ensuite de la responsabilité du directeur ou de la directrice de s'assurer que ces règles soient respectées.

Des règles sur quels sujets

- Les règlements d'immeubles qui détermineront ce que l'on a le droit de faire ou de ne pas faire dans nos logements, notamment sur les animaux, les BBQ, etc. ;
- Le règlement sur les transferts de logement qui déterminera si on peut changer de logement et à quelles conditions ;
- La politique sur le paiement du loyer qui déterminera l'attitude de l'office dans les cas de difficultés de paiement et les possibilités d'ententes ;
- La politique sur le stationnement et le déneigement ;
- La politique sur les demandes de réparation et le remboursement des bris ;
- La politique sur la salubrité, la gestion des déchets et l'extermination de la vermine ;
- La politique d'accès à l'information et la transparence de l'office ;
- La politique sur le traitement des plaintes des locataires ;
- La politique de reconnaissance des associations de locataires, la gestion des salles communautaires, le partenariat avec le CCR et l'utilisation des sommes allouées au soutien à la clientèle.

Les locataires ont leur mot à dire dans l'élaboration des règles

Pour s'assurer que ces règlements ou politiques soient justes et respectueux des locataires, c'est-à-dire qu'ils tiennent compte des besoins et de la réalité



CCR de Sherbrooke

des citoyen-ne-s à faible revenu, le comité consultatif a son mot à dire. La directive sur la participation des locataires émise par la SHQ prévoit que le CA de l'office doit remettre une copie de ses projets au CCR au moins 7 jours avant leur adoption par le CA de l'office, afin que le CCR puisse émettre ses commentaires et que le CA puisse prendre une décision éclairée en tenant compte du point de vue des locataires.

En tout temps, le CCR peut revoir des politiques ou règlements qui ont déjà été adoptés afin de proposer des améliorations à ceux-ci. Il a aussi le droit d'être consulté sur l'utilisation annuelle des budgets de 30 \$, 15 \$ et 22 \$ alloués au service des locataires et sur les projets communautaires à développer avec les locataires.

Comment faire pour influencer le contenu des règlements ou des politiques ?

Peu importe le sujet, il faut indiquer ce qui pose problème aux locataires en documentant nos arguments : témoignages écrits de locataires sur le préjudice que cela leur cause, prise de photos, sondage auprès des locataires, etc. Ainsi, on ne sera pas accusé de parler à travers notre chapeau ou de parler seulement en notre nom. Un truc utile : démontrer en quoi un règlement ou une pratique de l'office peut être contraire à la mission ou aux valeurs que l'office dit vouloir respecter.

Lorsque l'on peut prouver à l'office qu'il existe un problème avec un règlement ou une politique, il devient alors plus facile de dire qu'il faudrait s'asseoir ensemble pour en discuter et trouver des solutions satisfaisantes pour les deux parties. Plusieurs CCR proposent même de former un comité de travail commun avec les membres de l'office pour travailler sur l'élaboration de nouvelles règles.

Le CCR peut également s'inspirer des règlements qui existent dans les autres offices. Il suffit de demander un coup de main à la FLHLMQ.

Le rôle des locataires au CA de l'office

Vous êtes-vous déjà demandé pourquoi il y avait deux ou trois locataires au conseil d'administration de l'office ? C'est pour combler la grande lacune des autres administrateurs qui, malgré toutes leurs belles compétences, ne savent pas ce qui se vit au quotidien dans nos immeubles. Vous leur apportez une partie essentielle des informations nécessaires à la prise de bonnes décisions qui tiendront compte des besoins des humains qu'ils et elles administrent.

Dans le même sens, vous avez un rôle important à jouer pour vous assurer que le point de vue des locataires regroupés au sein du comité consultatif des résident-e-s soit également connu et pris au sérieux par les membres du conseil d'administration de l'office. Pour ce faire, vous devez exiger que soit respecté la directive sur la participation des locataires émise par la SHQ.

Celle-ci prévoit que :

- Le CCR doit être tenu informé de ce qui se passe au CA de l'office par la remise des procès-verbaux et de tous les documents utiles comme le budget annuel, le plan de rénovation, etc.
- Le CCR doit être avisé au moins 7 jours avant l'adoption de politiques ou de règlements ayant un impact sur les locataires pour ainsi pouvoir, s'il le souhaite, émettre un avis aux membres du CA.
- Le CCR peut, au moins une fois par année, demander de rencontrer l'ensemble des membres du CA de l'office pour leur faire part des sujets qui préoccupent les locataires.

À titre de représentant-e-s des locataires au CA, vous pourriez, par exemple, refuser de voter sur une proposition qui va toucher les locataires si le CCR n'a pas été informé à l'avance de la question et proposer de reporter à la prochaine rencontre le vote afin de permettre au CCR d'émettre un avis. Le CCR n'est pas là par parure ! Il permet aux membres du CA de prendre un vote éclairé en ayant eu les deux côtés de la médaille.



CCR du Haut Richelieu

Parlant de vote, vous avez le droit de voter librement en fonction des informations que vous avez entre les mains lorsque vous êtes au CA de l'office. Vous n'êtes pas aux ordres du CCR, du directeur ou du maire de la place.

Mais comme vous siégez au CCR et au CA, vous pouvez vous faire porte-parole des demandes ou des avis du CCR lorsque vous siégez au CA et, à l'inverse, faire rapport de ce qui se discute et de ce qui se vote au CA de l'office lorsque vous participez aux réunions du CCR. Il vous suffit de respecter quelques règles concernant la protection des renseignements personnels et la confidentialité des débats.

NOTES

ATELIER 2

Comment agir positivement dans les chicanes entre locataires ?

Quels types de conflits retrouvons-nous dans nos milieux de vie ?

Les conflits surviennent partout. Ils sont incontournables au sein des relations interpersonnelles.

- Au travail, entre des groupes de notre société (partis politiques) famille, amis

Ouvrir la discussion sur les conflits vécus dans les milieux de vie

- > Impliquer les participants dans l'identification des types de conflits

Ainsi, je peux me retrouver en situation de conflit lorsque...

- Mon objectif se heurte à celui des autres
- La relation qui nous unit est teintée par la situation qui fait problème

Les principales causes du conflit, ce qui se cache sous ce conflit ?

- Conflit de personnalité
- Valeurs différentes
- Lutte de pouvoir
- Style de communication
- Cultures différentes
- Besoin de reconnaissance

L'élastique

(Thérapie d'impact démontrant que les deux parties sont impliquées dans le conflit)

Prémisse de base

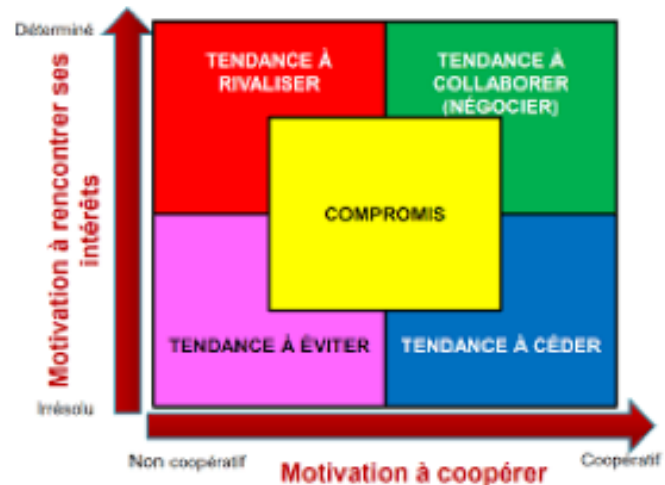
En situation de conflit, les gens auront tendance à demeurer sur leur position et défendre leur point à la lumière de cette dernière. Toutefois, tendre vers une résolution obligera les personnes à prendre le **virage des intérêts**. En effet, en gestion de conflit, il importera de garder le focus sur les intérêts en cause et non sur les positions.

Éviter de parler des sujets qui peuvent blesser les gens

AUCUN COMMENTAIRE SUR LA VIE PRIVÉE DES AUTRES

Position vs intérêts

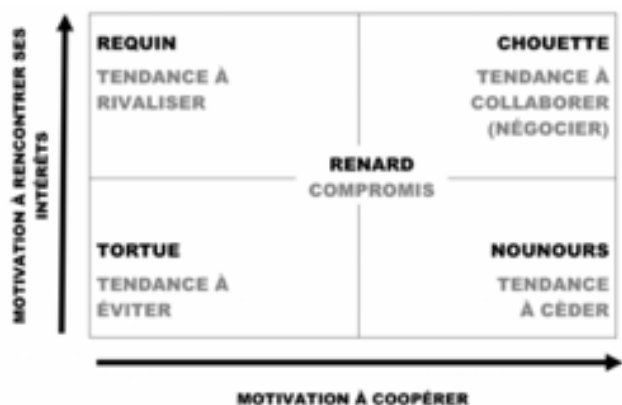
Les intérêts sont défendables et ils sont reliés aux besoins fondamentaux. Les positions sont stériles et elles freinent la résolution du conflit.



Moyens pour prendre le virage d'intérêts

- Tenter de comprendre ce que l'autre personne veut réellement.
- Être curieux-ses!
- Tenter de creuser davantage ce qui se dit.
- Créer un climat de compréhension.
- Poser des questions, demander des clarifications.
- S'interroger sur ce qui motive l'autre personne et quels sont ses intérêts.
- Demeurer ouvert à la raison, moins à l'émotion.

Les façons de faire face aux conflits?



Les 5 styles de gestion des conflits

- La tortue
- Le requin
- Le nounours
- Le renard
- La chouette

La négociation

Plusieurs méthodes existent pour gérer les conflits. Toutefois, celle qui semble offrir le plus de satisfaction est la négociation. Cette approche vise à susciter des débats sains et créatifs. De plus, elle propose de canaliser l'énergie contenue dans les conflits de façon positive. C'est un outil qui, lorsqu'il est appliqué avec succès, est également exportable aux différentes sphères de notre vie.

DÉFINITION

- La négociation est un mode de résolution des conflits qui suppose que les personnes impliquées discutent de leurs besoins et de leurs intérêts en fonction d'atteindre une solution mutuellement acceptable.
- Elle consiste à traiter les litiges « sur le fond » plutôt que sur l'argumentation.
- Elle prend comme prémisse que la meilleure option de la gestion d'un conflit est de déterminer l'intérêt commun où chacun est gagnant.
- Elle est une approche systématique, débouchant sur des solutions « gagnant-gagnant », beaucoup plus satisfaisantes.

Elle permet de :

- Mettre l'emphase sur les intérêts et les objectifs communs plutôt que de polariser les parties sur leur position initiale.

- Privilégier la coopération, plutôt que les compromis et la compétition.

Les étapes clés de la négociation

1. Faire le zoom sur la situation et se préparer;
2. Aborder la négociation;
3. Partager ses points de vue;
4. Bâtir sur les intérêts communs;
5. Trouver des solutions;
6. Fixer une rencontre de suivi.

Conditions facilitant la négociation

- Garder les oreilles bien ouvertes;
- Ne pas attaquer l'autre partie;
- Ventiler vos émotions d'abord;
- Clarifier les petits détails;
- Penser à l'après-négociation;
- Communiquer efficacement;
- Faire attention à ses perceptions.

Rôles de l'association de locataires dans les situations de conflits de voisinage.

- Neutralité;
- Objectivité;
- Informer;
- Référer;
- Accompagner.



NOTES

ATELIER 3

Comment exercer un suivi véritable sur les travaux de rénovation dans nos HLM et ne pas être des spectateur-trice-s ?

S'INFORMER - CCR FORT - PERTINENCE DES ARGUMENTS - PATIENCE ET PERSISTANCE

S'INFORMER

Connaissez-vous le budget de la SHQ relié à la rénovation ?



La FLHLMQ déplore le sous-financement de la rénovation de nos HLM. Dans son plan annuel de gestion des investissements publics en infrastructures, le gouvernement reconnaît « que l'état des immeubles s'est globalement dégradé cette année de 198,9 millions \$, passant de 393,3 M \$ à 592,2 M \$.

Cette évaluation de 592,2 M \$ des besoins en rénovation des HLM cotés D et E est nettement inférieure à la réalité puisque les chiffres du bilan de santé des immeubles produits par la SHQ, en date du 1er janvier 2023, totalisent 893 M \$.



Connaissez-vous le palmarès de votre région?

Il représente le pourcentage des immeubles cotés A-B ou C. Centre-du-Québec (97%), de Chaudière-Appalaches (94%), Nord-du-Québec (89%), Saguenay-Lac-Saint-Jean (88%), Bas-Saint-Laurent (88%), Estrie (88%), Laurentides (87%), Côte-Nord (82%), Outaouais (81%), Abitibi-Témiscamingue (77%) et Mauricie (76%).



Six régions demeurent aux prises avec un problème important de logements en mauvais (D) ou très mauvais (E) état. Il s'agit des régions de Laval (35%), Montréal (43%), Lanaudière (46%), Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (58%), Montérégie (63%) et Capitale-Nationale (67%).

Connaissez-vous l'état de votre immeuble ?

Cote _____, Année de fin de convention _____.

CCR FORT

- Cultiver la confiance que notre comité pourra remplir son rôle de consultation des locataires et d'accompagnement tout au long du processus de rénovation.
- Consulter les locataires de nos immeubles et répertorier les rénovations qui amélioreraient leur qualité de vie.

Saviez-vous qu'il est obligatoire pour les offices de consulter les locataires avant une demande de budgets à la SHQ afin de s'assurer que leurs services répondent aux besoins des locataires ?

- Profitons des rencontres de CCR pour inviter la direction générale de l'office afin de connaître les priorités de rénovation pour la prochaine année.

- Advenant qu’il n’y a pas de CCR dans votre office, une assemblée générale annuelle réunissant l’ensemble des locataires pourrait être faite au moment de la planification des travaux majeurs.
- Faites valoir votre droit d’être collectivement consultés !
- Travailler en collaboration avec notre direction générale pour qu’elle demeure ouverte à vos demandes.
- Les représentants de locataires au CA des offices ont, quant à eux, un rôle important afin d’apporter nos intérêts et les partager avec les autres administrateurs du conseil et veiller à ce que les résultats de nos consultations se retrouvent dans la demande de budget.

- CCR Rimouski-Neigette : Des installations de laveuse/sécheuse dans certains logements pour famille
- CCR de Sherbrooke : Des aimants pour fermer les portes en cas d’incendie mais pour les garder ouvertes quand il fait chaud.

PERTINENCE DES ARGUMENTS

Les centres de services proposent un plan pluriannuel d’intervention (PPI) basé sur le Bilan de santé des immeubles (BSI). Avant qu’il ne soit accepté par le conseil d’administration c’est le bon moment pour rencontrer la direction afin de leur exposer et d’argumenter sur les rénovations que les locataires ont jugé pertinents de relever. Notez que la SHQ priorise certaines rénovations plutôt que d’autres; les rénovations liées à un risque important pour la santé, la sécurité des occupants, l’intégrité de l’immeuble et aussi pour les immeubles qui ne seront plus sous convention d’ici trois ans.

N’oubliez-pas qu’il n’y a pas de petites victoires, tout ce que vous allez réussir à obtenir sera bénéfique pour les locataires de l’immeuble concerné et aussi pour la capacité du CCR à remplir son rôle et d’être pertinent !

PATIENCE ET PERTINENCE

Pour un CCR, travailler le thème de la rénovation c’est comme embarquer dans un train en marche ! On embarque et on apprend au fur et à mesure que le train nous amène à une autre étape sur notre itinéraire. Il se peut que vous ayez à refaire certaines demandes plusieurs années de suite. Pour vous aider à faire un suivi de vos demandes vous pourriez utiliser le tableau de la page suivante intitulé “Suivi des rénovations”.

Certains CCR ont démontré que leur patience et leur pertinence ont eu gain de cause. Voici des exemples de ce que certains CCR ont déjà gagné :

- CCR des Chenaux : Repeindre le corridor d’entrée et changer le couvre-plancher dans plusieurs immeubles.
- CCR de Québec : 18 ouvre-portes automatiques pour faciliter l’accès aux immeubles.

TABLEAU DE TRAVAIL COLLABORATIF (Les propositions en provenance des locataires)

Date début suivi : _____

Adresse de l’immeuble : _____

Cote de vétusté : _____

Date de fin de convention : _____

Proposition de travaux	Pourquoi ? (justification et arguments)	Réponses de l’OMH (Oui ou non, Date ?)	Commentaires



NOTES

ATELIER 4

Comment exercer un leadership positif dans nos associations, nos CCR et nos immeubles pour encourager la relève ?

Leadership : Le leadership est la capacité de créer une relation avec les membres d'un groupe afin de les amener à transcender leurs besoins individuels au profit d'objectifs communs.

Il existe plusieurs formes de leadership. Si certaines formes positives de leadership encouragent le travail d'équipe, valorisent les forces des uns et des autres, donnent le goût de se dépasser, d'autres formes plus négatives de leadership vont avoir un impact sur la mobilisation et la participation des autres locataires.

Un ingrédient incontournable pour susciter une relève est donc d'avoir un leadership rassembleur, démocratique, de type « coach »...

Une personne rassembleuse est une personne qui est capable de mettre ensemble plusieurs locataires qui veulent travailler à un objectif commun et de prendre le temps avant de décider. Prendre le temps permet à un plus grand nombre de s'impliquer dans la décision, de se l'approprier et de la mettre en action.

Une personne qui exerce un leadership démocratique est une personne qui est capable de prendre la critique sans se sentir menacée dans ses idées et d'accepter que les choses se feront, peut-être différemment, mais se feront.

Une personne qui exerce un leadership de type « coach » est une personne qui est capable de donner confiance aux autres afin qu'ils et elles expriment leurs points de vue, afin qu'ils et elles prennent des tâches.

En exerçant ce type de leadership, les locataires impliqués en ont moins sur les épaules...ce qui fait moins peur à la relève. C'est gagnant-gagnant puisque c'est moins épuisant pour celle qui s'implique et plus encourageant pour celle qui regarde aller en se disant « un jour, ça pourrait être moi ». Sinon, on entend souvent les locataires « admirer » le dévouement de celle qui fait tout mais refuser de s'impliquer pour, justement, ne pas tout faire !

...Mais il ne suffit pas d'un-e bon-ne leader pour avoir une bonne relève

Sur le terrain, on constate que même quand la santé démocratique de l'Association est bonne et que l'ambiance est agréable, il est parfois difficile de trouver la relève.



En effet, la population change dans les HLM. Certaines personnes arrivent relativement jeunes et vont cohabiter avec des personnes beaucoup plus âgées. Certaines familles sont très occupées et déjà sollicitées dans les organismes qu'elles fréquentent (CPE, école, maison de la famille, etc.). Les besoins de socialisation sont aussi différents. Pour certaines et certains, la vie sociale se fait exclusivement dans leur habitation, pour d'autres, la vie sociale se fait à l'extérieur.

En tenant compte de ces réalités, il y a quand même quelques bons trucs à mettre en place pour susciter la relève. Notons d'ailleurs que des études montrent que le besoin d'implication répond à trois besoins fondamentaux : l'autonomie, la compétence et l'affiliation.

Il faut **démystifier la tâche**. En effet, on entend souvent : « *C'est pas pour moi* », « *Je ne serai pas capable de faire ce que tu fais* ». Les locataires qui vous voient vous impliquer, donner beaucoup, peuvent penser que la tâche

est insurmontable, surtout s'ils vous entendent souvent dire « *C'est moi qui fais tout ici!* ». Ainsi, bien expliquer le rôle de tout le monde dans l'Association, parler des alliés de l'Association (les intervenant-e-s, les organismes du quartier, la FLHLMQ) et mettre de l'avant les petites victoires, les bienfaits que nous procure le bénévolat sont autant de gestes qui aident à apaiser certaines craintes. Pour démystifier la tâche, un locataire peut aussi jouer un rôle de mentor (montrer comment) afin d'aider les autres à acquérir de nouvelles compétences.

Ensuite, **l'accueil des nouvelles personnes** dans une habitation fait la différence. Quand vous avez poussé la porte de votre HLM, la première fois, vous étiez-vous imaginé faire partie d'une Association, poser votre candidature à une élection, aller à un Congrès de locataires ? Probablement pas.

Prendre le temps d'accueillir et d'expliquer aux nouveaux locataires peut donc aider à leur faire réaliser tout le potentiel de participation qu'il existe dans les HLM. La façon dont vous allez parler de la vie en commun, des activités, des relations avec l'office fera toute la différence. Si certain-e-s aiment relever des défis, la majorité va partir en courant si elle se fait accueillir par des « *Ici, personne ne participe* » ou « *Ici, il y a des cliques alors t'es mieux de rester chez toi si t'aime pas la chicane* » ou encore « *Il y a un comité mais ça ne donne rien et l'office fait quand même ce qu'il veut* ».

Finalement, la relève doit constamment être dans la tête du comité ! Cela veut dire qu'il faut **créer des liens** avec les locataires pour qu'ils et elles se sentent faire partie d'une communauté bienveillante (affiliation), prendre le temps d'écouter et d'observer afin de **repérer la relève**, de comprendre les forces et les besoins de chacun-e-s. Il faut faire confiance, aller à la rencontre des gens et inviter les locataires à relever ce beau défi !

Il n'y a pas de recette miracle pour s'assurer de la relève. N'oublions pas que l'implication est bénévole et volontaire. En signant leur bail, les locataires de HLM ne s'engagent pas à participer ni aux activités, ni à des comités. Dès l'accueil, il est donc important de repérer ceux et celles qui ont un intérêt à la vie associative, qui ont un tempérament plus engagé et militant. Une fois repérées, ces personnes vont apprécier d'être accompagnées, qu'on leur explique le fonctionnement, qu'on les implique une tâche à la fois. Et surtout, n'oublions jamais que l'ÉCOUTE, le RESPECT et le PLAISIR sont essentiels pour donner le goût de faire partie de la grande famille de la FLHLMQ !



NOTES

ATELIER 5

Comment combiner nos actions avec ceux des offices et des intervenant-e-s communautaires pour aider les locataires en perte d'autonomie à continuer de vivre en HLM ?

On devrait tout faire au Québec pour s'assurer que les aînés demeurent dans leur domicile.

Sonia Bélanger, La Presse, 23 décembre 2022

En juin 2022, dans le cadre du congrès de la FLHLMQ, les participant-e-s ont été invités à réfléchir sur les mesures à mettre en place afin de permettre aux locataires en perte d'autonomie de continuer à vivre dans leur HLM, en harmonie avec leurs voisins et voisines.

Des échanges en atelier sont ressorties de nombreuses suggestions qui concernaient tant les associations de locataires que la FLHLMQ, les offices d'habitation et les partenaires dans nos quartiers et municipalités.

Conscients que tout n'a pas été réglé depuis, les participants et participantes à l'atelier sont invités à répondre à trois (3) questions :

- 1. Avez-vous constaté des améliorations dans votre milieu de vie sur ce sujet ? Y a-t-il de nouveaux projets ou services qui favorisent la cohabitation entre personnes autonomes et celles en perte d'autonomie ? Si oui, lesquels ?**
- 2. Du côté de la FLHMQ, différentes actions ont été menées : demandes de rencontres et envoi d'un mémoire intitulé *Vivre en santé dans les HLM : une formule gagnante pour tous et toutes*, aux différents ministres concernés par cette question :**
 - a. M. Christian Dubé, ministre de la Santé,
 - b. Mme Sonia Bélanger, ministre déléguée à la santé et aux aîné-e-s
 - c. M. Lionel Carmant, ministre responsable des Services sociaux



Aussi, la FLHLMQ a poursuivi ses actions pour une meilleure reconnaissance du rôle des associations de locataires et de meilleurs budgets pour le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire.

Même si la réforme espérée dans les services aux aîné-e-s promise par le gouvernement tarde à donner des fruits, la FLHLMQ a accepté de participer à une consultation mise en place par la ministre déléguée à la santé et aux aîné-e-s. Cette consultation qui vient de commencer en avril 2023, porte sur le plan d'action 2024-2029 que le gouvernement compte adopter pour poursuivre sa politique Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec.

Le mémoire déposé par la FLHMQ repose sur le principe suivant :

Nous croyons, en effet, que les locataires aînés des HLM ont des besoins spécifiques qui doivent être reconnus mais surtout, que ces locataires font entièrement partie de la solution grâce au réseau de solidarité et d'entraide qu'ils et elles déploient dans leur milieu de vie.



Les deux principales recommandations de la FLHLMQ sont :

- > Que le Secrétariat aux aîné-e-s reconnaisse le rôle de première ligne des locataires et soutienne financièrement une initiative de locataire-pivot sur le modèle des Éclaireurs afin de recruter, former et accompagner des locataires dans le repérage bienveillant et le référencement des plus vulnérables.
- > Que le Secrétariat aux aîné-e-s appuie la demande d'un budget de 35 millions \$ par année pour développer le soutien communautaire en logement social.

Le mémoire contient aussi des recommandations pour que le Secrétariat aux aîné-e-s appuie les demandes de la FLHLMQ à la SHQ.

On peut prendre connaissance du mémoire de la FLHMQ sur son site Internet.

Que pensez-vous des recommandations de la FLHLMQ ?

3. Malgré toute notre volonté et nos énergies investies, on comprend que les services de soins à domicile relèvent essentiellement du réseau de la santé et des services sociaux et ne pourront pas être réglés par nous. Toutefois, les associations de locataires jouent un rôle important dans la connaissance des enjeux, le dépistage, la prévention et l'entraide.

Avez-vous d'autres propositions d'actions en concertation avec les offices et les organismes que vous souhaitez voir étudiées par la FLHLMQ ?



HUIT PROPOSITIONS

pour orienter le travail de la FLHLMQ en 2023-2024

Les membres du CA de la FLHLMQ font les propositions suivantes :

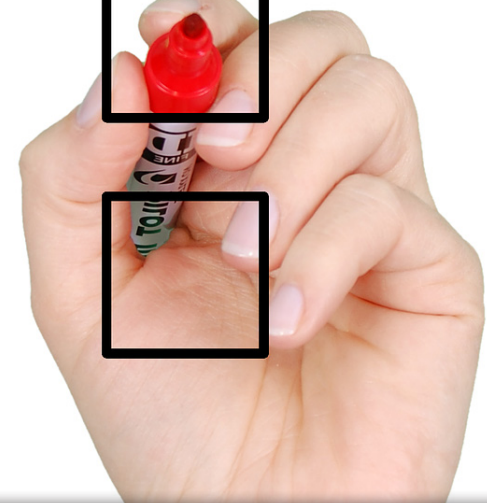
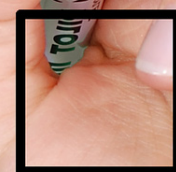
1. Que la FLHLMQ se donne pour objectif de créer des CCR dans la trentaine d'offices regroupés qui n'en n'ont pas encore et de soutenir les CCR existants dans leur mission de développer la vie associative dans leurs immeubles, notamment par l'organisation d'une campagne la plus inclusive possible pour recruter une relève.
2. Que la FLHLMQ organise une campagne positive en faveur du bon voisinage dans les HLM avec une série d'affiches courtoises et humoristiques pour inciter les gens à adopter des comportements respectueux les uns envers les autres.
3. Que la FLHLMQ produise des documents pour aider les CCR à travailler avec leur office sur trois enjeux importants pour les locataires : 1- La rénovation des logements ; 2- Les demandes de transfert de logement ; 3- Les besoins en nouveaux logements sociaux.
4. Que la FLHLMQ fasse la proposition au réseau de la santé et à la SHQ de mettre en place et de supporter des locataires bénévoles, formés et reconnus, pour aider les personnes en difficulté dans les HLM à obtenir les services adéquats.
5. Que la FLHLMQ revendique la poursuite des discussions dans chaque région sur la meilleure forme d'organisation des offices afin de compléter les regroupements, notamment pour fusionner la cinquantaine de petits offices de moins de 100 logements.
6. Que la FLHLMQ poursuive sa lutte en faveur d'un wifi à prix modique dans les HLM et pour l'accès aux listes des locataires conformément aux amendements apportés à la loi de la SHQ.

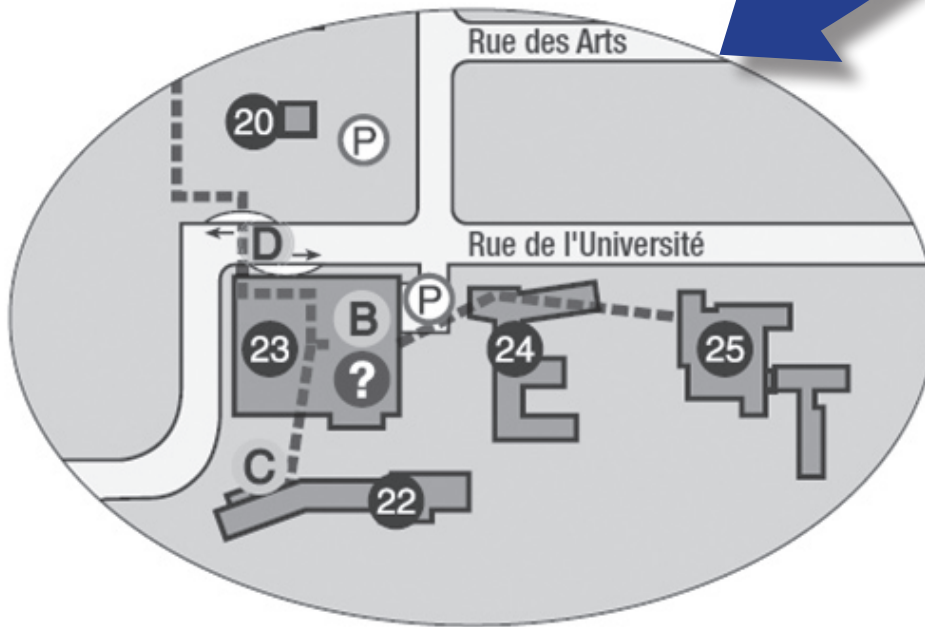
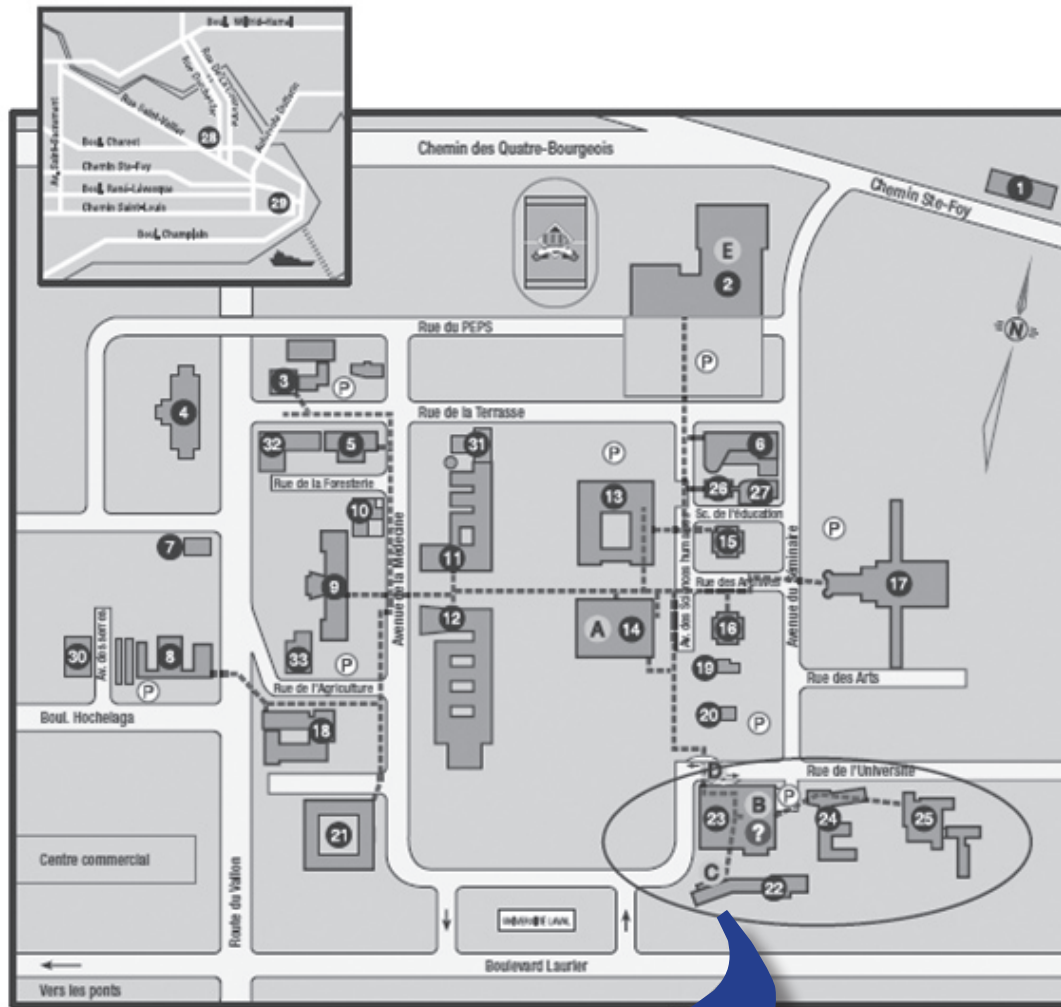
Les membres du CCR de Rimouski-Neigette font la proposition suivante :

7. Que la FLHLMQ propose à la SHQ une formule permettant aux locataires de HLM, qui le souhaitent, de partager leur logement à certaines conditions.

Les membres de l'Association des locataires de l'Îlot Saint-Martin de Montréal propose :

8. Que la FLHLMQ poursuive les pressions sur la SHQ et les offices pour remettre rapidement en état tous les HLM inoccupés en raison de leurs mauvaises conditions.





Toutes les salles de réunion et la cafétéria sont dans le pavillon Desjardins (no. 23 sur le plan).

Les chambres sont dans les pavillons

- #21 pavillon Agathe-Lacerte
- #22 pavillon Ernest-Lemieux
- #24 pavillon H.-Biermans-L.-Moraud
- #25 pavillon Alphonse-Marie-Parent

Pour plus d'info : 1-800-566-9662 ou info@flhlmq.com