



De bonnes pratiques de communication avec les locataires pour réussir les travaux de rénovation dans les HLM

Des investissements historiques sont au rendez-vous pour financer d'importantes rénovations dans nos HLM partout au Québec. Dans ce contexte, la Société d'habitation du Québec rappelle aux offices d'habitation (OH) de bonnes pratiques à instaurer avec les représentants des locataires pour que les travaux soient menés de façon harmonieuse et efficace.

Avant les travaux : CONSULTER

Lors de la planification des projets de rénovation majeure, les OH ont tout avantage à :

- offrir aux comités consultatifs de résidents (CCR) ou aux associations de locataires la possibilité d'exprimer leurs besoins et leurs recommandations sur les travaux à venir;
- bien communiquer la teneur des travaux priorités;
- expliquer leurs conséquences et considérer les préoccupations soulevées.

Pendant les travaux : SE CONCERTER

Afin d'éviter certaines complications ou parfois même la judiciarisation, le locateur et le locataire ont intérêt à :

- avoir une compréhension commune de la nature des travaux, de la date à laquelle ils débuteront et de l'estimation de leur durée, ainsi que de la période de relocalisation nécessaire, le cas échéant;
- expliquer clairement les mesures d'atténuation ou de compensation qui seront mises en place et toutes les autres conditions dans lesquelles s'effectueront les travaux, lorsque ces derniers sont susceptibles de diminuer substantiellement la jouissance des lieux;
- établir une bonne communication en ayant des échanges réguliers afin de convenir notamment des mesures d'atténuation et, lorsque cela s'y prête, de consulter les locataires sur les choix qui seront faits.

En tout temps : INFORMER

Afin de s'assurer de la sécurité et de la collaboration des locataires avant, pendant et après les travaux, les OH doivent :

- informer les locataires régulièrement de l'avancement des travaux;
- communiquer les consignes à respecter et les mesures d'atténuation mises en place pour réduire les irritants;
- répondre aux demandes ou aux questions des locataires.

Rappelons que ces travaux de rénovation visent à assurer la pérennité d'une offre d'habitations à loyer modique de qualité, saines, sécuritaires et qui répondent aux besoins des locataires.

Par ailleurs, il est important que les OH consultent les sources d'information disponibles concernant leurs droits et obligations comme propriétaires et également celles concernant les droits et obligations des locataires :

- Le site du [Tribunal administratif du logement](#), principalement la section Logement (sujets Accès au logement et visite, Réparations urgentes et nécessaires, Travaux majeurs et Bruit);
- Le [Guide de gestion du logement social](#), notamment le chapitre B, section 3 – Participation des locataires à la gestion et l'annexe Pratiques administratives suggérées, sujet 9 – Relogement pour travaux majeurs et coûts admissibles.

Pour en savoir plus, communiquez avec votre conseillère ou conseiller en gestion.

Nous joindre par téléphone : 1 800 463-4315

UNE PRATIQUE GAGNANTE :
Proposer un calendrier annuel de consultation sur les rénovations en collaboration avec le CCR.

UNE PRATIQUE GAGNANTE :
Désigner une personne-ressource pour répondre aux questions des locataires concernant les travaux ou une personne responsable d'informer les locataires du suivi des travaux.

UNE PRATIQUE GAGNANTE :
Afficher la liste des travaux qui seront faits durant l'année sur tous les babillards des immeubles.