

COUPURE DE 30 % DANS LE BUDGET DES RÉNOVATIONS

SVP, faites signer la pétition !

Cher-e-s ami-e-s locataires,

Le 20 octobre dernier, le président de la Société d'habitation du Québec, John MacKay, nous a informé qu'au lieu d'avoir 276 millions \$ à dépenser en 2011 pour faire des réparations majeures dans l'ensemble des HLM de la province, il y aurait au mieux 200 millions\$. Une coupure de 30% sera donc imposée aux offices de plus de 1000 logements pour 2011 et d'autres coupures suivront pour les plus petits offices à compter de 2012. Cela aura pour effet de reporter encore à plus tard les différents travaux importants demandés par les locataires, notamment la remise en état des logements.

Concrètement, cela veut dire que des milliers de locataires vont continuer à vivre dans des logements avec de mauvaises fenêtres, des recouvrements de sol abîmés, des toilettes et des cuisines sans système de ventilation, des immeubles sans accès adapté pour les personnes avec des déambulateurs ou des fauteuils roulants, des cuisines et des toilettes avec de la plomberie désuète, l'abandon par des offices des programmes d'installation d'entrées laveuse-sécheuse dans les logements, etc.

Cette coupure est due au refus de la Société Canadienne d'Hypothèques et de Logement (SCHL) de financer sa juste part des travaux. Il faudrait que la SCHL verse près de 140 millions \$ par année alors qu'elle ne veut faire qu'une contribution de 70 millions \$. C'est pourquoi nous avons besoin de votre aide !

Si chacune des 400 associations de locataires de HLM fait sa part, nous remettons une pétition totalisant plusieurs dizaines de milliers de signatures aux 75 députés du Québec à Ottawa avant le 31 janvier 2011. Cela constituera un fort lobby à l'approche du prochain budget fédéral et probablement aussi des prochaines élections.

Avec votre aide, nous obtiendrons l'argent nécessaire pour rénover nos logements !

Solidairement,

Nicole Sirois, présidente de la FLHLMQ.



Les offices aussi se mobilisent !

À l'initiative du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), les conseils d'administration des 9 plus gros offices ont voté des résolutions demandant au gouvernement fédéral de ne pas diminuer sa contribution au budget des rénovations et des améliorations majeures (RAM). Tous les élus municipaux, provinciaux et fédéraux recevront copies de ces résolutions qui dénoncent les impacts négatifs de la coupure de 30%.

L'ABC D'UNE BONNE CAMPAGNE DE PÉTITION

Contre les coupures dans le budget des rénovations, il faut des signatures. Comment fait-on pour en recueillir le plus grand nombre ?



A — Signer et faire signer la pétition

Idéalement, organisez une rencontre avec les locataires de votre immeuble pour expliquer la situation et ce qui motive le geste (voir le texte en première page ou sur le site web), et faites signer les gens présents. Ensuite, faites une tournée de tous les appartements de votre immeuble ou identifiez une personne responsable du porte-à-porte pour chacun des immeubles, s'il y en a plusieurs.

Tout le monde peut signer la pétition, y compris les gens qui n'habitent pas dans un HLM. N'hésitez pas à présenter la pétition et demandez de la signer à vos ami-e-s, parents, ou aux membres d'un groupe à l'extérieur (Âge d'or, club de quilles, cuisine collective, etc.).

Les locataires qui siègent au CA de l'office devraient demander aux autres membres du CA et aux employés de l'office de signer la pétition. De plus, le CA de votre OMH devrait voter une résolution d'appui à la pétition et la faire parvenir au député. Un texte type de résolution pour les OMH et autres organisations (conseil municipal, groupe communautaire, conseil de fabrique, etc.) est disponible sur le site de la fédération à flhlmq.com/resolution-type-petition.

Un modèle vierge des feuilles de pétition est disponible à flhlmq.com/petition-renovations.

B — Remettre la pétition à votre député-e fédéral-e

La pétition est destinée à mettre de la pression sur le gouvernement fédéral. Chaque député-e fédéral-e peut, si ses électeurs lui demandent, lire la pétition à la Chambre des communes à Ottawa. Nous vous invitons donc à prendre rendez-vous avec votre député-e fédéral-e pour lui remettre votre pétition et lui demander de faire tout ce qu'il peut pour que les budgets de rénovation dans les HLM ne soient pas coupés par le gouvernement fédéral, y compris de lire la pétition en Chambre. Si jamais vous ne réussissez pas à prendre rendez-vous avec votre député-e, envoyez la pétition par la poste.

Important : Vos signatures doivent être remises à votre député-e avant le 31 janvier 2011 pour être prises en compte.

C — Envoyer le compte rendu à la FLHLMQ

Afin d'avoir un portrait exact du nombre de signatures recueillies et du nombre de député-e-s touchés par la campagne, nous vous demandons de nous faire parvenir le compte rendu au flhlmq.com/compte-rendu-petition-renovation.

Si vous n'avez pas accès à l'internet, un simple appel téléphonique à la FLHLMQ, au 1-800-566-9662, vous permettra de recevoir ce matériel.



DES CAFÉS-RENCONTRES POUR AGIR CONTRE LES MAUVAIS TRAITEMENTS FAITS AUX ÂÎNÉS

Vieillir en paix dans nos HLM c'est ce que tout le monde souhaite. Pourtant, nos aînés sont plus exposés et plus vulnérables que quiconque aux mauvais traitements infligés par des tiers. En parler est une action difficile pour les victimes car elles ressentent souvent un sentiment de honte ou de peur et même parfois de culpabilité, mais c'est souvent une solution pour sortir de l'isolement causé par cette situation.

La FLHLMQ se mobilise aussi sur ce thème. Nos associations de locataires sont des lieux privilégiés pour échanger des informations, sortir de l'isolement et permettre aux victimes d'oser en parler. Notre document, Vieillir en paix dans nos HLM, et l'affiche qui y

est associée, peuvent permettre d'engager des débats sur la maltraitance des aînés en organisant un café-rencontre. Il s'agit d'une excellente activité à organiser par l'association des locataires pour rassembler les gens !

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, une nouvelle ligne téléphonique a été ouverte. Vous pouvez ainsi en parler lors du café-rencontre et la faire connaître autour de vous. Elle est dédiée à une écoute et des conseils gratuits : la ligne Aide Abus Aînés, 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h : 1 888 489-ABUS [2287].

La maltraitance des aînés n'est pas une affaire individuelle, nous devons nous mobiliser pour lutter contre !

Le prochain congrès sera vert !

Sortez vos agendas, il est déjà temps de penser à notre congrès annuel et de réserver votre vendredi et samedi les 10 et 11 juin 2011. Cette année, notre 11e congrès aura une touche encore plus colorée que d'habitude puisqu'il se fera sur le thème : « Des HLM verts pour mieux vivre ». Et oui, depuis le temps qu'on entend parler de développement durable tout autour de nous, il nous revient maintenant de dire aux offices ce que nous voulons pour profiter des bienfaits des économies d'énergie ou encore du verdissement de nos HLM. Voyons aussi ce que nous sommes prêts à faire dans nos associations.

Le congrès sera donc l'occasion de discuter des travaux de rénovation qui sont faits dans nos immeubles mais sous l'angle de la qualité de notre environnement. Après avoir constaté les multiples problèmes causés dans des immeubles construits sans préoccupation environnementale, il est maintenant temps de se soucier d'obtenir l'utilisation dans les travaux de rénovation de matériaux respectueux de l'environnement, durables et sains afin d'assurer notre qualité de vie pour les prochaines années.

Les associations peuvent elles aussi avoir des idées vertes pour leur plus grand bien! Qui n'a jamais organisé un covoiturage avec son voisin? Cette action, simple et logique, en est une : moins d'énergie utilisée, plus économique et plus de solidarité dans les HLM. D'autres associations participent à des jardins communautaires. Prévoir ce qu'on veut faire pousser à l'avance, jardiner, récolter, souvent cuisiner ensemble le fruit de notre travail, et ce tout au long du printemps et de l'été... Rien de tel pour une association pour entamer une nouvelle année soudée et en pleine forme, d'autant plus que petits et grands peuvent participer. Et détrompez-vous, un jardin n'est pas forcément nécessaire, les balcons ou les toits de vos immeubles peuvent aussi être la base du jardin.

Le congrès sera donc l'occasion de mettre en avant, ce que nous attendons de la part des offices pour créer des habitations où il fera bon vivre mais également de voir ce que nous pouvons faire concrètement, nous aussi, pour améliorer notre environnement quotidien.

Avis, à nos lecteurs: si vous avez des idées à faire partager, des exemples d'activités, de bonnes pratiques ou toute autre suggestion à ce sujet, faites le nous savoir!

POUR CONTACTER LA FLHLMQ

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

TÉLÉPHONE : 514-521-1485 • 1-800-566-9662

TÉLÉCOPIE : 514-521-6444 • INTERNET : www.flhlmq.com

Moins d'argent mais pas moins de consultations !

Bien que le fédéral veuille réduire sa contribution au financement des rénovations dans nos immeubles, il reste que près de 200 M \$ se feront en travaux en 2011. Loin de libérer les offices de leur obligation de consulter les locataires sur les plans de rénovations, le fait d'avoir moins d'argent rend, au contraire, chaque sous d'autant plus précieux. L'avis des locataires doit donc, plus que jamais, être pris en considération par les offices.

Certains offices nous diront peut être que des travaux comme le remplacement de toitures, la brique ou les systèmes de chauffage n'ont pas à être discutés, mais c'est faux! C'est faux d'abord parce que la loi indique clairement que les locataires doivent être consultés avant l'adoption d'un plan de travaux majeurs (le budget RAM) et elle ne dit pas que la consultation est limitée aux projets d'une certaine ampleur ou d'un certain type. C'est faux aussi parce que même sur des sujets comme les fenêtres, les toitures et le chauffage, les locataires peuvent avoir des demandes légitimes qui devraient être entendues par les offices et la SHQ.

Par exemple, certains offices ont changé des fenêtres qui sont peut être plus efficaces du point de vue énergétique que les anciennes, mais qui sont trop lourdes pour être manipulées par les locataires. D'autres offices ont changé les radiateurs et les ont installés devant les portes patio, conséquence : les gens qui ont des problèmes d'arthrite ne peuvent plus aller sur leur balcon car ils ne sont pas capables de passer par-dessus le radiateur! Les toitures et la brique en sont d'autres exemples : la meilleure manière de réduire la chaleur dans un logement l'été est de bloquer les rayons du soleil. Installer des marquises au-dessus des fenêtres et des balcons, à l'occasion de travaux de briquetage, cela pourrait réduire la surchauffe l'été et ainsi réduire les besoins d'air climatisé et le confort des locataires. On pourrait aussi parler de l'installation de cordes à linges qui pourrait prolonger la vie des sècheuses, réduire la consommation d'énergie des offices et permettre d'économiser en frais de buanderie pour les locataires.

L'aménagement de cuisines fonctionnelles dans les salles communautaires faciliterait la multiplication des groupes de cuisine collective permettant aux locataires d'utiliser moins leur propre cuisinière et de consommer moins d'électricité. Sans compter que cela permettrait de briser l'isolement des locataires, de réduire leurs dépenses en nourriture et d'améliorer la qualité de leur alimentation.

Bref, tant pour des raisons légales que pratiques et économiques les offices doivent faire de véritables consultations sans quoi ils risquent de dépenser de manière mal avisée l'argent de nos rénovations.

Existe-t-il des recours crédibles pour se plaindre dans les HLM ?

Même si la FLHLMQ encourage les locataires à dialoguer avec leur office respectif pour trouver des terrains d'entente et que la SHQ leur demande de favoriser le règlement à l'amiable des conflits, il arrive assez régulièrement que des locataires aient des plaintes à formuler. Quels recours sont alors à la disposition des clientèles vulnérables et des personnes âgées lorsque celles-ci se considèrent victimes d'une injustice dans le réseau des HLM ?

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA SHQ

Depuis que la Société d'habitation du Québec a reçu l'ordre de donner plus d'autonomie aux offices, la majorité des plaintes en provenance des locataires ne constituent plus des plaintes recevables à ses yeux car elles concernent « un programme délégué à un partenaire de la SHQ sur lequel il détient l'autorité administrative pour la définition des règles d'application ». En vertu de cette définition, la SHQ ne se considère pas responsable de ce qu'il se passe dans les offices puisqu'il revient aux conseils d'administration des offices d'être imputables de leurs actes. Les locataires sont donc priés d'adresser leurs plaintes à leur office et non pas à la SHQ.

C'est en raison de cette définition extrêmement limitative que la SHQ

rapportait fièrement, dans son rapport annuel de gestion pour 2008, que seulement 69 plaintes de locataires s'étaient révélées fondées. Imaginez seulement 69 plaintes sur les 60 326 ménages qui vivent dans les HLM du Québec. Avec un tel résultat, bien meilleur que le Ritz-Carlton de Montréal qui n'affiche qu'un petit 96,4 %, on pourrait penser que 99,9 % des locataires sont satisfaits de la qualité de leur logement et des services de leur office.

LA GESTION DES PLAINTES DANS LES OFFICES

En 2007, le gouvernement du Québec a adopté le Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation. Ce code a pour but de garantir la gestion rigoureuse des offices en reconnaissant « les respon-

sabilités et l'imputabilité des CA des offices ». Il contient plusieurs dispositions intéressantes sur le respect de la dignité de la clientèle, la nécessité d'être à l'écoute de leurs besoins et de résoudre les conflits à l'amiable. Il prévoit également que le PDG de

la SHQ ait le pouvoir de sanctionner ceux et celles qui ne le respecteraient pas.

Cependant, qu'arrive-t-il lorsqu'un-e locataire se sent lésé-e dans ses droits par la direction de l'office ? « Il ou elle doit en appeler au conseil d'administration de l'office » de répondre le Service à la clientèle de la SHQ. Si plusieurs offices ont des politiques de traitement des plaintes très respectueuses des locataires, ce n'est cependant le cas dans l'ensemble des 544 offices au Québec. Un sondage réalisé auprès des locataires administrateurs dans 188 offices par la FLHLMQ, en mai 2009, révèle que 35 % des CA d'office refusent catégoriquement de discuter des plaintes en provenance des locataires. Certains CA n'ont pas le goût de se réunir trop souvent ou trop longtemps et affirment donc que c'est du directeur ou de la directrice, seul de prendre les décisions concernant les locataires. Les locataires mécontents n'ont alors aucun droit d'appel malgré le beau discours en faveur « des responsabilités et de l'imputabilité des CA des offices. »

Si la SHQ encourage les CA d'office à se doter d'une politique pour assurer le traitement des plaintes, elle refuse d'en faire une obligation auprès des offices pour ainsi respecter leur autonomie.

Comme dans les douze travaux d'Astérix, un locataire insatisfait de la réponse du directeur ou de la directrice peut s'adresser à la SHQ pour se faire répondre de faire appel au CA de son office qui refusera de l'écouter en prétextant que c'est à la direction de l'office de traiter des plaintes des locataires.

La FLHLMQ encourage les locataires siégeant au CA des offices à



Les associations se sont plaintes à plusieurs reprises de ne pas pouvoir disposer librement de leurs subventions.

proposer officiellement l'adoption d'une politique respectueuse de traitement des plaintes qui offre un droit d'appel aux locataires en impliquant les membres du CA de l'office dans la résolution des conflits. Vous trouverez un modèle de politique sur notre site internet au www.flhlmq.com.

L'APPLICATION DU CODE DE DÉONTOLOGIE DES DIRIGEANTS ET ADMINISTRATEURS

Même si le code est en vigueur depuis trois ans dans un réseau composé de près de 4 000 dirigeants et administrateurs d'office, seulement deux sanctions ont été imposées. Aux dires de la SHQ, du Regroupement des offices et de l'Association des directeurs, ces sanctions ne devraient pas être publicisées pour ne pas nuire à la bonne réputation des contrevenant-e-s. Ce n'est cependant pas le point de vue de la FLHLMQ. Nous croyons, au contraire, que ces décisions doivent être connues car sinon à quoi sert le beau discours sur « les responsabilités et l'imputabilité des CA des offices »? Les locataires sont en droit de savoir si les personnes qui ont la charge publique de les administrer agissent de la bonne façon dans le respect des règles de déontologie imposées par le gouvernement du Québec.

Nous avons donc réalisé des entrevues avec les deux personnes qui ont déposé des plaintes en déontologie en 2009 et qui ont gagné leur cause lorsque le PDG de la SHQ, John MacKay, a décidé d'imposer des sanctions en 2010.

Nous félicitons les personnes qui ont le courage de dénoncer les comportements indignes de la part des gestionnaires ou des administrateurs car c'est seulement ainsi que nous pourrions assurer sur le terrain, dans les 544 offices, une gestion rigoureuse mais aussi une gestion respectueuse des locataires. Il s'agit cependant d'une procédure presque judiciaire qui demande de longues et de patientes démarches et nous sommes

conscients que plusieurs locataires craignent d'être victimes de représailles.

L'UTILISATION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

À défaut de pouvoir dialoguer avec son office pour trouver des arrangements raisonnables, la FLHLMQ doit encourager de façon plus active les locataires à utiliser le recours aux services de la Régie du logement. Il existe plusieurs jugements où des locataires ont obtenu des réductions de loyer pour forcer les offices à faire certains travaux de rénovation, à dédommager les locataires lors de travaux dérangeants et lors de problèmes de voisinage nuisant à la jouissance paisible des lieux.

La Régie du logement a cependant des pouvoirs limités en matière de gestion des HLM et il serait faux de prétendre que les personnes qui se croient lésées et qui sont souvent parmi les plus vulnérables de notre société peuvent utiliser facilement ce recours. La FLHLMQ a donc produit un « Guide pour défendre nos droits en HLM » qui explique sur quelles questions les locataires insatisfaits peuvent recourir à la Régie. Ce guide est disponible sur notre site internet au <http://www.flhlmq.com>

IL MANQUE UN DROIT D'APPEL SIMPLE ET EFFICACE

À la FLHLMQ, nous sommes convaincus que dans une grande majorité des offices les locataires peuvent obtenir satisfaction dans un processus simple où les résident-e-s dialoguent avec la direction de leur office et, en cas de désaccord, s'adressent aux membres du conseil d'administration de leur office dans l'optique de régler à l'amiable les conflits comme le

L'association a eu beaucoup de difficulté à obtenir sa subvention annuelle au cours des dernières années.



prévoit l'article 32 du Code de déontologie. Cependant, il reste les cas problématiques. Que faire lorsque le CA d'un office refuse d'assumer sa responsabilité ou adopte des positions injustes ?

Historiquement, la FLHLMQ a toujours réclamé que la SHQ assume cette responsabilité d'arbitre mais c'est de moins en moins le cas comme en témoigne la nouvelle politique de son Service à la clientèle. Les conseillers en gestion ont ordre de ne pas se substituer au CA de l'OH et n'en ont pas les moyens légaux. Ils ont peur de se faire dire : « si vous voulez gérer à notre place, voici les clés ! »

À défaut, les autres options sont d'encourager les locataires à demander l'intervention du ministre des Affaires municipales ou de se plaindre dans les journaux. Ce qui nous éloigne de la démarche de partenariat que nous développons avec bon nombre d'offices au Québec. Le CA de la FLHLMQ va donc réfléchir dans les prochains mois aux autres mécanismes possibles : ombudsman, conseil des sages, médiation volontaire, arbitrage obligatoire, etc. et notre congrès de juin 2011 pourra se prononcer sur la meilleure solution à revendiquer.

Réprimande contre le CA à Rigaud

Le conseil d'administration de Rigaud a reçu une réprimande de la part du PDG de la SHQ pour avoir empêché une locataire dûment élue, Lorraine Deslandes, de siéger au conseil d'administration. Non seulement Mme Deslandes a-t-elle été réintroduite au CA mais elle en est aujourd'hui la trésorière alors que la directrice et plusieurs membres du CA ont démissionné n'ayant pas accepté de se faire réprimander pour avoir contrevenu au Code de déontologie.

Tout a débuté en 2009 quand Mme Deslandes entreprend d'aider un locataire dont la mauvaise santé pulmonaire requérait que l'office remplace le tapis de son logement par un revêtement de sol approprié. Malgré le fait que la demande de ce locataire soit légitime, qu'elle ait été faite en respectant les normes du Guide de gestion de la SHQ, la directrice refusait d'exécuter ce changement. Elle a donc décidé de présenter le dossier directement au CA, qui a dû reconnaître le bien-fondé de sa démarche. On aurait pu en finir là et féliciter Mme Deslandes d'avoir bien fait son travail de représentante des locataires mais les choses ont pris un tournant inattendu.

Quelques jours plus tard, le CA se réunissait sans convoquer Mme Deslandes et la destituait en invoquant le Code de déontologie. La FLHLMQ a immédiatement dénoncé la situation à la SHQ qui a rapidement informé l'office que le CA n'avait pas l'autorité d'agir de la sorte, que seuls les locataires peuvent choisir d'élire ou de destituer leurs représentants au CA de l'office. Le CA et la directrice sont restés de marbre devant les remontrances de la SHQ, « c'est alors, que suite à une discussion avec moi, une plainte en déontologie a été



Mme Ouellette, M. Lauzon de l'Association des locataires de Rigaud, en compagnie de Mme Deslandes.

déposée par Stéphan Corriveau de la FLHLMQ contre le CA et la directrice » d'expliquer Mme Deslandes. Toute personne ayant connaissance d'infractions au Code de déontologie a le droit de porter plainte si elle peut démontrer ses dires.

« Le moins qu'on puisse dire c'est qu'il a fallu beaucoup de temps à la SHQ pour finalement statuer sur une question qui était pourtant évidente. En tant que plaignant, je n'ai jamais été informé des démarches de la SHQ et j'avais l'impression qu'il ne se passait rien » de dire M. Corriveau, organisateur de la FLHLMQ. Mais cela a valu la peine car selon Mme Deslandes « la réprimande de la SHQ a permis d'obtenir des démissions qui font en sorte que nous avons choisi une nouvelle directrice et nous sommes sur la bonne voie pour refaire de notre immeuble un bon endroit pour vivre ». Selon M. Corriveau, « c'est beaucoup grâce au courage et à la grande ténacité de Mme Deslandes que ce résultat a été accompli et je tiens à lui en rendre hommage. »

SUSPENSION SANS SALAIRE POUR LA DIRECTRICE DE L'OH DE SAINT-JÉRÔME

Le 9 juin 2009, Lyne Beaulne, locataire de HLM de Saint-Jérôme, déposait une plainte en déontologie à la SHQ contre les agissements de Diane Comeau, directrice de l'office.

Un an plus tard, le PDG de la SHQ, John MacKay, lui a donné raison en concluant que la directrice avait contrevenu au Code de déontologie en faisant preuve d'acharnement et qu'elle n'avait pas traité la locataire avec dignité en faisant défaut d'être disponible et à l'écoute de ces besoins et en ne privilégiant pas le règlement à l'amiable de ces demandes. Comme sanction, il imposait une suspension sans rémunération de deux jours à la directrice. Il faut dire que dans sa plainte, Mme Beaulne, s'appuyait sur deux jugements de la Régie du logement déclarant « que l'office avait fait preuve de négligence grave dans ce dossier » et condamnant l'office « pour le fait qu'on l'a bafouée dans ses droits, qu'on lui a refusé toute réparation, qu'on l'ait traitée d'une façon tellement désinvolte ».

Madame Beaulne dit « qu'elle a trouvé pénible et dur pour le moral d'avoir à attendre près d'un an alors que sa plainte passait de fonctionnaire en fonctionnaire » et qu'elle « est déçue que la suspension ne soit que de deux jours ». Cependant, elle est fière d'elle et n'hésiterait pas à recommencer, car « elle sait avoir rendu service à d'autres locataires qui, eux, endurent sans oser se plaindre ».

La FLHLMQ a contacté Réjean Dulude, locataire administrateur au CA de l'office de Saint-Jérôme, pour savoir ce que l'office pensait de cette sanction. « Je ne suis pas au courant, je n'en ai jamais entendu parlé. Nous avons pourtant eu des réunions du conseil d'administration en septembre et en novembre. »

Comme employeur, les membres du conseil d'administration devraient pourtant être les premiers informés d'une telle sanction, car c'est à eux qu'il revient de la mettre en application.

Un exemple d'abus à l'égard des aîné-e-s

Même si depuis quelques années le réseau des offices fait des efforts très louables pour adopter une gestion sociale, il existe encore malheureusement des cas où l'humanité fait défaut.

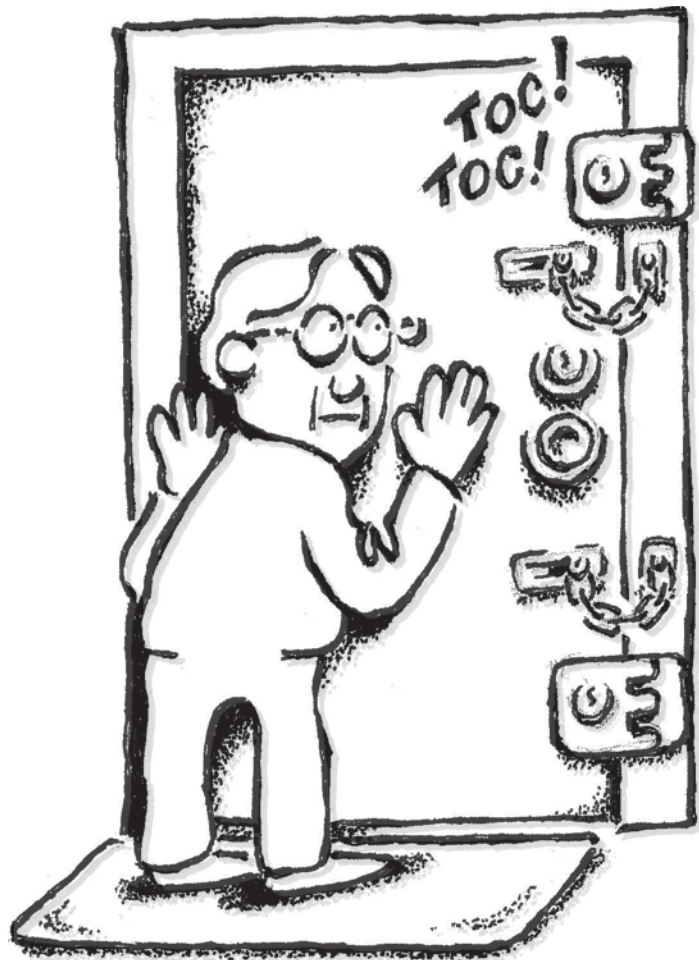
« Maltraitance : tout acte qui cause un préjudice ou risque de causer un préjudice à la santé ou au bien-être d'une personne. »

Dans un office de 23 logements, près de Joliette, une dame de 71 ans perd son mari, avec qui elle habitait dans le HLM, depuis 18 ans. L'office l'avise qu'elle devra quitter son logement de 2 chambres à coucher pour aller dans un logement d'une chambre. La dame explique à la directrice qu'elle accepte de déménager mais que, comme elle est très craintive et se sent très vulnérable, elle souhaite demeurer au 2^e étage de l'immeuble. Deux ans s'écoulent et quelques logements d'une chambre sont loués à des locataires de l'extérieur sans que l'office ne fasse de démarche pour reloger la dame. En juin 2010, elle est avisée qu'elle doit, dans 3 mois, déménager dans un logement du premier étage.

En pleurs, elle tente d'expliquer à la directrice et au président de l'office qu'elle a peur d'aller au rez-de-chaussée mais ceux-ci sont intraitables. Elle, qui n'est jamais allée en Cour de sa vie, se voit forcée de demander à la Régie du logement d'entendre sa cause. L'avocat de l'office, qui est un as dans son domaine, dépose au nom de l'office une requête en éviction.

Déjà malade et dépressive, cette dame incapable de se défendre se voit menacée d'expulsion par l'avocat le plus expérimenté des offices depuis près de 30 ans. Pendant quatre mois, elle subit un stress énorme. Elle ne dort plus et pleure constamment.

À la FLHLMQ, nous avons tenté de négocier avec la directrice de l'office mais celle-ci refuse de nous parler. Tous nos appels et nos courriels à l'office sont demeurés sans réponse. Scandalisés par le traitement fait à la dame, certains voisins proposent de changer de logement avec elle mais l'office pousse l'odieux jusqu'à voter une résolution interdisant les changements de gré à gré. En désespoir de cause, nous demandons l'intervention de la SHQ. Comme la politique de la SHQ en matière de plaintes est de ne pas se substituer au conseil d'administration des offices dans leur décision, bonne ou mauvaise, la SHQ affirme être impuissante.



La mort dans l'âme, la dame est contrainte de déménager au rez-de-chaussée car elle n'est pas de taille à affronter l'avocat chevronné payé par l'office (avec l'argent de la SHQ). Depuis, elle vit une dépression importante et est traitée par son médecin.

C'est pour prévenir de tels abus de pouvoir que la FLHLMQ réclame une clause protégeant les locataires dans la réforme actuelle du règlement sur l'attribution des HLM. Ainsi un-e locataire subissant un transfert obligatoire de logement pourrait refuser un logement à la condition d'être capable de prouver que cela pourrait détériorer sa situation économique ou son état psychologique.

La FLHLMQ avait offert l'opportunité à l'office de Saint-Jacques de publier un article dans nos pages afin d'expliquer sa position. Mais celui-ci a, encore une fois, refusé de nous répondre.

L'ABC des droits des locataires de HLM

Vous êtes en conflit avec votre office? Vous ne connaissez pas vos droits? Vous ne savez pas comment a été calculé votre loyer? Vous ne savez pas si vous avez le droit d'installer une antenne parabolique? La FLHLMQ vous présente «L'ABC des droits des locataires de HLM» pour comprendre et défendre vos droits pour améliorer votre vie en HLM. Une cinquantaine de fiches simples et concises vous permettront d'obtenir les réponses à vos questions. Disponible au <http://www.flhlmq.com/ABC-droits>



Les membres du premier CA de l'Association des locataires de Saint-Jean-Port-Joli.



Les membres du premier CA de l'Association des locataires de Métabéchuouan-Lac-à-la-Croix.



Les membres du premier conseil d'administration de l'Association de Saint-Ambroise-de-Kildare.