



## Signons la pétition pour la rénovation des HLM !

Si le gouvernement Charest a eu le crédit de prendre une excellente initiative en réalisant un plan de cinq ans pour rénover nos HLM, de 2008 à 2012, rien ne garantit que ce plan se poursuivra après 2012. C'est pourquoi la FLHLMQ vous invite à signer et à faire signer sa pétition pour obtenir un nouvel engagement budgétaire pour les cinq prochaines années.



Même si dans les dernières années, il s'est réalisé pour 1,2 milliard \$ de travaux de rénovation dans les 73 000 logements HLM du Québec, il reste encore pour plus de 3 milliards \$ de réparations à faire au cours des dix prochaines années selon le bilan de santé des immeubles réalisé par la Société d'habitation du Québec.

Des dizaines de milliers de familles et de personnes âgées ont besoin de ces travaux afin de remettre en état l'intérieur de leurs logements. Dans bien des cas, les cuisines, les salles de bains, les recouvrements de plancher, la ventilation, les portes et les fenêtres sont à refaire. Ces travaux majeurs s'imposent pour améliorer la qualité de vie des gens qui y habitent, mais aussi pour préserver ce précieux patrimoine collectif qui a souffert d'un déficit d'entretien au cours des 30 dernières années.

De plus, il est aussi important de procéder à ces travaux pendant que le gouvernement fédéral, en vertu de l'entente fédérale/provinciale sur le logement public, en assume toujours 55% des coûts. D'ici 2021, 31% des conventions de financement vont arriver à échéance et le fédéral ne versera alors aucune contribution pour près de 17 000 logements.

Il est donc urgent que le gouvernement du Québec annonce un nouveau plan de cinq ans, de 2013 à 2017, pour poursuivre l'opération de modernisation des HLM qui a bien commencé mais qui est loin d'être complétée. Il faut profiter du fait que le fédéral est toujours présent pour assumer 55% du coût des travaux. Après, il sera beaucoup plus difficile pour le gouvernement du Québec d'en assumer seul les coûts.

## PÉTITION POUR LA RÉNOVATION DES HLM AU QUÉBEC

*Aux membres de l'Assemblée nationale du Québec,*

**ATTENDU** que le premier plan de cinq ans pour moderniser les 73 000 logements HLM du Québec se termine en 2012 et qu'il aura permis de réaliser pour 1,2 milliard \$ de travaux majeurs ;

**ATTENDU** que le gouvernement affirmait, en décembre 2007, qu'il était nécessaire d'investir 4,2 milliards \$ sur 15 ans pour préserver ce précieux patrimoine collectif qui a une moyenne d'âge de 32 ans et qui souffre d'un grave déficit d'entretien ;

**ATTENDU** qu'en vertu de l'entente fédérale/provinciale sur le logement public, la SCHL doit assumer 55% des coûts de ce programme conjoint mais qu'il est urgent d'agir puisque 31% de ces conventions de financement se termineront d'ici 2021 ;

**ATTENDU** que les 73 000 ménages à faible revenu habitant ces immeubles espèrent que le gouvernement poursuivra son engagement pour améliorer leurs conditions de vie.

**NOUS, soussignés, demandons à l'Assemblée nationale d'exiger du Gouvernement du Québec l'annonce d'un nouveau plan de rénovation de son parc HLM, à raison de 280 millions \$ par année, pour une période de cinq ans, soit de 2013 à 2017.**

SVP remettre l'original de cette pétition à votre député-e à l'Assemblée nationale du Québec avant le 30 avril 2012 et en faire parvenir une copie à la FLHLMQ à l'adresse suivante : 2520, avenue Lionel-Groulx, bureau 202, Montréal (Québec) H3J 1J8.

## Nos pétitions donnent de bons résultats

En 2005, 50 000 signatures ont été déposées à l'Assemblée nationale pour demander que les libéraux prennent soin de nos HLM. Cela a conduit à l'annonce en 2007 d'un premier plan de rénovation de cinq ans.

En 2007, dépôt de 10 000 signatures à l'ex-ministre Normandeau pour obtenir l'augmentation des subventions aux associations de locataires. Nous avons obtenu une hausse de 15 \$ à 17 \$ de la subvention.

En 2011, une pétition de 20 000 signatures a été remise au Parlement d'Ottawa pour demander une augmentation de 60 millions \$ par année de la contribution fédérale au plan de rénovation des HLM du gouvernement du Québec. La SCHL vient de s'engager à le faire.

## Instructions pour la bonne utilisation de la pétition

- 1 Faites signer la pétition par un maximum de personnes, qu'elles soient locataires ou non, d'ici le 30 avril ;
- 2 Remettez l'original de vos feuilles de pétition signées à votre député-e à l'Assemblée nationale du Québec ;
- 3 Faites parvenir une photocopie de vos feuilles de pétition signées à la

FLHLMQ  
2520, avenue Lionel-Groulx  
Bureau 202  
Montréal (Québec)  
H3J 1J8



## Les règlements de transfert de logements dans les HLM

# Votre office a-t-il une bonne politique?

Avec l'entrée en vigueur du nouveau règlement d'attribution l'automne dernier, chacun des 550 offices du Québec doit adopter sa propre politique de transfert.

C'est l'occasion idéale pour les locataires de s'assurer que les règles de transfert répondent le mieux possible aux besoins des résident-e-s qui pourraient souhaiter un changement de logement pour différentes raisons.

### Le territoire

Le règlement provincial demande aux offices qui ont plusieurs immeubles de partager leur territoire en «secteurs», ce qui permet aux requérants et aux locataires

ou parce qu'il veut habiter près de membres de sa famille dans un autre quartier de la ville. Ces raisons ne sont pas suffisantes pour demander un transfert pour « motif de santé-sécurité », donc la plupart des offices les refusaient jusqu'à maintenant. Des offices, comme celui de St-Jean-sur-Richelieu, offrent cette possibilité!

À défaut d'offrir un transfert « au désir » à l'ensemble de leurs locataires, certains offices ont accepté de dresser une liste des moins bons logements, par exemple les studios, les sous-sol, etc., pour lesquels les changements seront autorisés après quelques années. C'est notamment le cas à Drummondville.



*Le CCR de Sherbrooke a beaucoup apprécié la consultation menée par l'office avant l'adoption des nouvelles règles sur les changements de logement.*

qui doivent (ou veulent) changer de logement de dire là où ils acceptent d'aller.

Évidemment, plus il y a de secteurs, plus les locataires ont la possibilité de trouver un logement dans un quartier qui leur plaît et qui correspond à leurs besoins.

Certains offices, comme par exemple l'OMH de Sherbrooke, sont allés au maximum en décidant que chaque immeuble est un secteur! À Montréal, l'Office maintient les 28 secteurs (correspondant aux 28 arrondissements et villes défusionnées), mais chacun de ces secteurs est encore plus grand que la majorité des villes du Québec! On peut comprendre que les locataires de Montréal souhaitent que leur office aille un peu plus loin.

### Transfert « au désir »

Pour les offices qui sont prêts à faire un effort supplémentaire pour répondre aux besoins des locataires, le règlement provincial autorise maintenant la possibilité d'offrir un « transfert au désir », c'est-à-dire que le locataire n'a pas à expliquer ou justifier pourquoi il souhaite déménager. Par exemple, ce pourrait être parce qu'il est tanné d'habiter un logement dont le balcon donne sur le bac à déchets,

### Transfert de « gré à gré »

Certains offices, dont ceux de Gatineau et de Longueuil, permettent maintenant aux locataires de trouver un partenaire avec qui échanger de logement. Par exemple, une personne qui habite au rez-de-chaussée, du côté de l'ombre, pourrait peut-être trouver un locataire qui habite du côté du soleil mais à l'étage et qui serait intéressé à changer de logement.

### Les locataires doivent donner leur avis

Alors que des offices comme Québec et Montréal ont eu la bonne idée de former des comités de travail conjoints avec leur CCR pour réévaluer leur politique de transfert de logement, plusieurs offices ont oublié de consulter leurs locataires avant d'adopter leurs nouveaux règlements sur les transferts. Il revient aux locataires d'être proactifs sur la question. Il ne faut pas hésiter à formuler des propositions d'amélioration et à demander, au besoin, une révision du nouveau règlement local.

Pour avoir plus d'informations et des exemples de règlements, allez jeter un coup d'œil sur la section *Le nouveau règlement d'attribution* au [www.flhmq.com](http://www.flhmq.com).

## ID<sup>2</sup>EM

### Le résultat des subventions pour 2012

L'appel de projets se terminait le 23 septembre et le jury (composé de représentants de la FLHLMQ, du ROHQ, de la SHQ, du Fonds d'action québécois pour le développement durable et d'une représentante du milieu) a siégé les 18, 19 et 20 octobre derniers.

Sur les 77 projets reçus, 70 étaient admissibles. Le jury a recommandé l'acceptation de 43 projets pour un montant total de 286 100\$. De ce nombre, 22 provenaient d'associations et de CCR et 9 étaient des projets conjoints. Donc, plus d'une association ou CCR sur deux, qui a déposé une demande, a reçu une réponse favorable.

La seule ombre au tableau réside dans le délai de réponse aux organismes qui avaient formulé des demandes. La FLHLMQ verra avec ses partenaires s'il est possible d'améliorer le temps de réponse.

## Allons manifester!

Le 16 février 2012, la FLHLMQ participera à une manifestation devant le Centre de commerce mondial de Montréal avec beaucoup d'autres organisations membres de la Coalition opposée à la tarification et la privatisation des services publics. Nous exigerons du gouvernement du Québec qu'il :

- Annule la hausse des frais de scolarité;
- Abolisse la contribution santé;
- Annule les hausses de tarifs prévues pour Hydro-Québec.

Dans plusieurs régions du Québec, des transports seront disponibles pour ceux et celles qui souhaiteraient participer à cette action qui se déroulera à compter de 8 h au Square Victoria. Pour plus d'informations, visitez le [www.nonauxhausses.org/](http://www.nonauxhausses.org/) ou le [www.1602onbloque.com](http://www.1602onbloque.com).





**Mettez les 15 et 16 juin  
à votre agenda!**

**Cette année, le 12<sup>e</sup> congrès de la FLHLMQ se tiendra les 15 et 16 juin, à l'Université Laval, à Québec, sous le thème « À l'écoute des locataires ».**

**Par de nombreux ateliers et le partage de nos expériences, nous verrons comment améliorer le dialogue entre les locataires mais aussi avec la direction de nos offices sur des questions importantes comme l'organisation de nos activités et services et l'utilisation du budget alloué aux rénovations. Nous discuterons également du rôle et de la place des intervenants communautaires.**

**Surveillez votre courrier, car vous recevrez en mars les documents préparatoires et l'invitation officielle pour vous inscrire au congrès.**

## Est-ce que Québec aura les moyens de financer les HLM suite au retrait du fédéral?

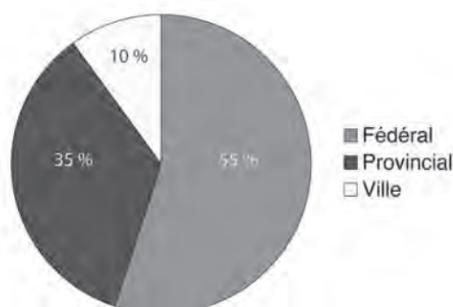
Une étude récente de la SHQ démontre que la réponse dépendra de l'état dans lequel les HLM seront laissés au départ du fédéral. Si les immeubles ont été rénovés pour une nouvelle durée de vie de 30 ou 40 ans, les contributions du gouvernement du Québec, des villes et des locataires pourront suffire.

Par contre, s'il faut encore investir 2 ou 3 milliards \$ pour compléter leur rénovation, sans le soutien financier d'Ottawa, le gouvernement du Québec risque de se faire tirer l'oreille. Il faudra alors le convaincre de ne pas imiter l'Ontario et de ne pas augmenter drastiquement nos

loyers mais de plutôt investir davantage dans la rénovation de ses HLM.

Il vaut mieux éviter d'en arriver là et rénover nos HLM pendant que le fédéral en assume toujours 55% des coûts.

### Le financement des HLM



## Situation des locataires en Ontario : des exemples négatifs

En 2002, lorsque le gouvernement fédéral a cessé de financer le déficit des HLM dans cette province, le gouvernement ontarien a promulgué une loi (Loi sur la réforme du logement social) qui a transféré la responsabilité des HLM aux municipalités. La situation des HLM va, depuis, en se dégradant comme en témoignent ces deux exemples.

En novembre 2011, la Ville de Toronto a annoncé la mise en vente de 800 logements HLM. Pour être capable de rénover ses autres HLM, la ville espère obtenir un prix de vente de 300 millions \$.

À Ottawa, la Ville a été condamnée par les tribunaux à faire des réparations urgentes dans ses HLM. Alors qu'elle aurait besoin de 300 millions \$, la municipalité ne dispose que de 12 millions \$. À défaut d'obtenir une aide du provincial ou du fédéral, la ville songe à augmenter de 700 \$ par année le loyer de ses 22 500 locataires.

## Entrevue avec John MacKay

Le président-directeur général de la Société d'habitation du Québec a accepté de répondre à nos questions concernant les budgets alloués à la rénovation de nos HLM. L'entrevue complète qui comprend 3 questions est disponible au [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com).

### Question

*La fin progressive de la contribution fédérale au déficit des HLM est-elle un élément supplémentaire qui devrait motiver la SHQ à maintenir le rythme accéléré de son plan de rénovation du parc HLM ?*

### Réponse

La SHQ a analysé les impacts financiers et, selon nos estimations, la fin du financement fédéral ne devrait pas avoir de conséquence financière importante à court et moyen terme pour le parc HLM. En effet, la fin des ententes représente aussi la fin des emprunts qui avaient été contractés pour financer la réalisation du parc HLM.

La SHQ poursuit les négociations avec la SCHL et espère toujours en arriver à une entente concernant le renouvellement des ententes de financement sur le logement social.

D'ici là, au moment d'allouer les budgets de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM), la SHQ priorise les travaux sur les ensembles immobiliers dont l'entente arrive bientôt à échéance, et ce, de façon à assurer leur réalisation avant l'échéance des ententes et à maximiser la participation fédérale.

## Plaintes des locataires en HLM

# Le Protecteur du citoyen doit pouvoir s'en mêler !

Depuis avril 2011, la SHQ encourage les locataires qui ont des doléances à suivre une procédure de plaintes en 4 étapes :

**Étape 1 : Faire part de votre insatisfaction à l'office concerné et chercher une solution avec lui.**

Vous devez d'abord exposer clairement la situation et les manquements reprochés, concernant la décision ou le service visé, en vous adressant au responsable du traitement des plaintes de l'office, généralement le directeur.

**Étape 2 : Poursuivre la recherche d'une solution auprès des autorités de l'office concerné.**

Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue, vous pouvez continuer à chercher une solution en vous adressant aux autorités de l'organisme, généralement le conseil d'administration.

**Étape 3 : Communiquer avec la SHQ.**

Si les démarches précédentes n'ont pas permis de répondre à votre insatisfaction, vous pouvez communiquer avec la SHQ au 1800 463-4315 ou formuler une plainte en ligne. Un représentant de la SHQ communiquera avec l'organisme concerné au besoin. Par la suite, vous serez informé de la décision rendue par la SHQ et du suivi qu'elle effectuera en collaboration avec l'organisme.

**Étape 4 : En dernier recours.**

Si vous êtes insatisfait de la réponse donnée par la SHQ, il est toujours possible de faire appel au Protecteur du citoyen. Veuillez toutefois prendre note que celui-ci peut uniquement se prononcer sur le traitement de la plainte effectué par la SHQ et qu'il n'a aucune autorité sur les offices.

### Que vaut cette procédure ?

À l'étape 1 et 2, la SHQ a raison de dire aux locataires qu'il revient aux conseils d'administration des offices de s'occuper de leurs plaintes lorsque les réponses fournies par les employés ne suffisent pas à résoudre leurs problèmes. Si, comme l'indique le Code de déontologie des administrateurs, le CA de l'office « est à l'écoute des besoins de la clientèle (art. 30) » et « privilégie le règlement à l'amiable des conflits (art.32) », la majorité des plaintes des locataires trouveront une solution à ce niveau.

Cependant, qu'arrive-t-il lorsque le CA de l'office refuse de discuter des plaintes ou adopte une position injuste qui ne tient pas compte des besoins de la clientèle ? C'est là que les étapes 3 et 4 devraient être efficaces, ce qui n'est malheureusement pas le cas.

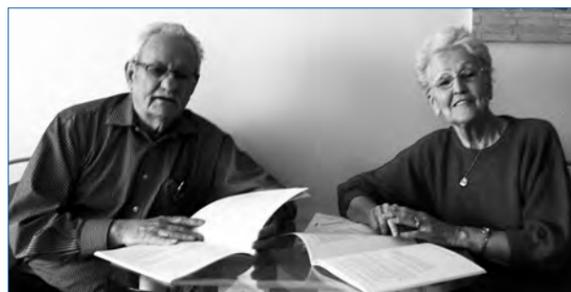
À l'étape 3, la SHQ vérifiera si le CA de l'office a bel et bien discuté de la plainte

## Une tournée des associations qui permet de rencontrer du bien beau monde !

Depuis cet automne, l'équipe de la FLHLMQ est en tournée auprès des associations de locataires et des CCR un peu partout à travers le Québec. Source de motivations et d'échanges, ces rencontres sont essentielles pour faire avancer les différents dossiers. Formations, assemblées générales, consultations, à chaque place sa formule pour répondre le mieux possible aux attentes des locataires. Voici quelques images parmi tant d'autres :



À Matane : « Les membres étaient très intéressées par tout ce que vous leur avez appris et vous avez été très généreux de votre temps... Cette rencontre fut énergisante pour tout le monde. »



### Secteur Mingan

À Baie-Comeau, les associations des locataires (secteurs Mingan et Marquette) ont rencontré Stéphane Corriveau pour une assemblée générale et différentes discussions sur, entre autres, la fin du financement fédéral des HLM.



### Secteur Marquette



### Lorrainville-Ville-Marie

En Abitibi, les associations de locataires ont pu échanger avec nous sur le nouveau règlement d'attribution, les rénovations vertes et le financement des associations de locataires.



### Malartic

et pris une décision. Si cette décision est prise sur des bases légales mais qu'elle est injuste et ne respecte pas les besoins du locataire, la SHQ refusera de s'en mêler, car elle a pour philosophie de respecter l'autonomie des CA d'offices.

À l'étape 4, il est possible de faire appel au Protecteur du citoyen mais comme nous l'indique celui-ci dans une lettre : « le Protecteur du citoyen est dans l'impossibilité d'intervenir auprès des offices municipaux d'habitation. Sans mandat explicite à sa loi, le Protecteur du citoyen doit décliner compétence concernant les demandes d'interventions des citoyens qui voudraient contester les décisions prises par les conseils d'administration. »

## La Loi du Protecteur du citoyen doit être modifiée pour inclure les offices d'habitation

Il est essentiel que les personnes vulnérables, qui vivent des problèmes importants et dont les besoins ne sont pas pris en considération, puissent compter sur le Protecteur du citoyen pour les défendre en dernier recours. C'est pourquoi la FLHLMQ va faire des représentations auprès des différents partis politiques au Québec pour que ceux-ci reprennent l'idée qu'il est nécessaire d'inclure les offices d'habitation dans le mandat du Protecteur du citoyen.

## DOSSIER VERT

Plus d'informations, de liens et de photos au [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com)



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

2520, avenue Lionel-Groulx, local 202, Montréal (Québec) H3J 1J8

514 521-1485 • 1 800 566-9662

[info@flhlmq.com](mailto:info@flhlmq.com)