

## PROGRAMME QUÉBÉCOIS DES INFRASTRUCTURES

# Où sommes-nous rendus dans la rénovation de nos HLM ?

**Presque 10 mois après l'annonce par la ministre Normandeau d'un investissement massif de 1,2 milliard de dollars pour rénover les HLM du Québec, force est de constater que si, globalement l'argent coule à flot des coffres de la SHQ, ce ne sont pas tous les locataires qui en bénéficient également.**

Si les gros offices n'ont pas eu trop de difficultés à amorcer de grands chantiers, une enquête sommaire faite par la FLHLMQ dans les différentes régions révèle que beaucoup des 476 petits offices n'ont pas saisi l'importance d'agir rapidement pour profiter des sommes mises à leur disposition.

« Si ces offices ne bougent pas plus vite, certains risquent de regarder passer le train », de dire Stéphan Corriveau de la FLHLMQ.

### Où est le problème ?

« Alors que le budget de la SHQ pour les rénovations a augmenté de 500 % entre 2005 et aujourd'hui, plusieurs locataires siégeant au conseil d'administration de leur office se font dire par leur directeur ou leur directrice qu'il est faux de prétendre qu'ils doivent préparer des plans de modernisation plus ambitieux car il n'y a pas plus d'argent disponible pour eux à la SHQ. Cela dénote soit de l'ignorance de leur part, ou pire, de la paresse », de conclure M. Corriveau.

Consciente du fait que beaucoup de petits offices ne seront pas capables d'enclencher par eux-mêmes de grands travaux de modernisation, la SHQ tente de mettre en place une nouvelle structure de centres de services régionaux (CS) dans plusieurs régions pour livrer la marchandise plus efficacement.

Il faut dire également que la SHQ tarde à produire les différents guides, cadres et normes auxquels les offices devront se référer pour réaliser les rénovations, notamment en raison des pressions exercées dans le réseau des offices. Certains offices s'opposent au fait que la SHQ établisse des règles claires au niveau de la qualité des travaux et des matériaux à utiliser.



*Des dizaines de chantiers ont déjà débuté. Les offices les plus dynamiques ont déjà profité d'une partie du 1,2 milliard de dollars mis à leur disposition pour faire des rénovations importantes. Est-ce que votre office fait partie du nombre ?*

## ÉLECTIONS FÉDÉRALES

### Le bilan des conservateurs en habitation



**En 1994, le gouvernement conservateur de Brian Mulroney a mis fin à la construction des HLM au Québec ainsi que dans tout le Canada.**

**Depuis 2006, le gouvernement conservateur de Stephan Harper n'a pas mis un sou dans la réalisation de nouveaux logements sociaux malgré ses énormes surplus budgétaires. Le 14 octobre, pensez-y...**

## CONSULTATION DES LOCATAIRES

# De nombreux exemples positifs

**Sur le terrain, les locataires de la province sont nombreux à s'impliquer dans le processus de consultation.**

L'office d'habitation de Sainte-Marthe-sur-le-Lac (27 logements) est un excellent exemple de ce que peut donner une bonne collaboration entre locataires, direction et administrateurs. Le président du conseil d'administration, Roger Brunet (qui est locataire de HLM) témoigne : « *Nous profitons de la situation pour faire des travaux qui étaient dus. Sans faire de gaspillage, nous essayons d'investir cet argent avec une vision à long terme, qui améliore la vie des locataires et les budgets de l'office. Par exemple, les salles à manger et les cuisines sont équipées de linoléum de qualité. Ainsi, les planchers sont plus faciles à entretenir qu'avec de la tuile de vinyle et c'est plus durable. Pour les fenêtres, que nous changeons toutes, nous installons des verres thermos energy star, comme ça les locataires seront plus confortables et les coûts de chauffage payés par l'office vont diminuer* ».

À Victoriaville, « *c'est nous qui avons pris l'initiative d'organiser une tournée complète des 277 logements suivie d'assemblées dans chaque immeuble* », raconte Jacqueline Boisvert de l'Association des locataires en action de Victoriaville. « *Les locataires ont participé en très grand nombre, les gens avaient beaucoup de choses à dire. Une des demandes qui a surgi dans les immeubles familles, c'est le manque d'espace de rangement. Les balcons débordent, les gens demandent à avoir des remises où ils*



Jacqueline Boisvert, de l'Association des locataires en action de Victoriaville.

*pourraient ranger les vélos des enfants, les chaises de jardins, etc. Actuellement, c'est vrai que ça ne paie pas de mine avec tout ce bric-à-brac sur les balcons, mais quel choix les locataires ont-ils ? Empêcher les enfants d'avoir des bicyclettes parce que l'architecte qui a conçu l'immeuble n'a pas pensé à eux, il y a 40 ans ? »*

« *Plusieurs des demandes des locataires visent le bon état de l'immeuble qu'ils habitent, ajoute Jacqueline. Par exemple, presque la moitié a demandé que les ventilateurs de toilette soient changés pour être plus efficaces, même chose pour les fenêtres* ».

Le travail n'est pas fini pour autant. Jacqueline, qui siège au conseil d'administration de son office, se prépare à convaincre celui-ci de présenter une demande importante à la SHQ. Elle prévoit présenter la vidéo produite par la FLHLMQ au CA de son office. De façon générale, les deux locataires au CA de l'OMH travaillent en étroite collaboration avec le Comité consultatif des résidant-e-s (CCR). Pour Jacqueline, cela va de soi car elle a à cœur de bien représenter les locataires.

À Rimouski aussi les locataires prennent leur place dit Denis Lebel du CCR. « *Nous avons visité les 745 logements avec les questionnaires de la Fédération* » raconte-t-il. Cela a permis à l'office de faire un portrait complet qui est très utile, comme en fait foi la lettre de remercie-

Roger Brunet, de Sainte-Marthe-sur-le-Lac, locataire et président du CA de son OMH : « *Des travaux de qualité bénéficient aux locataires et à l'office.* »



« La directrice générale nous a remerciés pour le travail accompli avec les consultations », raconte Denis Lebel, de Rimouski.



ment que nous avons reçue de l'office. En fait, l'office a décidé qu'à partir de maintenant le formulaire de la FLHLMQ serait systématiquement envoyé aux locataires lors du renouvellement des baux. Comme cela, au moins une fois par année, les locataires pourront informer l'office de l'état de leur logement.

À Sainte-Thérèse, les locataires n'ont pas chômé pendant les vacances de la directrice générale explique Catherine Harper, la présidente du CCR. « Les 158 logements ont été visités. On s'est partagé les immeubles, à une ou deux responsables par immeuble. La réponse a été fantastique ! Les gens avaient plein de commentaires, ils n'en revenaient pas qu'on leur demande leur avis sur les immeubles. En plus, ça a eu un drôle d'effet sur plusieurs voisins qui ne se connaissaient pas et qui se sont mis à se parler et à se fréquenter, y compris dans le Carré St-Pierre où il y a souvent des problèmes de flânage et de vandalisme et où la participation des locataires est habituellement faible. »

« On a remis les fiches de consultations à la directrice générale le jour de son retour de vacance, elle était très surprise ! Maintenant on se prépare afin de présenter nos résultats au conseil d'administration », ajoute la cette locataire de la banlieue nord de Montréal.

À Val-D'Or, 90 % des 290 ménages ont été consultés. Le CCR déposera d'ici peu le résultat de son travail à l'office. À Gatineau, des assemblées de consultation ont eu lieu dans 35 des 40 immeubles gérés par l'office. À Longueuil 23 des 26 immeubles ont déjà tenu leur consultation. À Mont-Saint-Hilaire, 60 % des 302 locataires ont répondu au sondage qui a été déposé à l'office.

### **Le rôle actif des locataires au CA de l'office**

À Mercier, la présidente de l'association des locataires et membre du conseil de l'office, Ginette Giroux, travaille

très fort avec les autres locataires pour faire avancer le dossier des rénovations. Chaque logement de l'immeuble de 20 logements a été visité, les locataires ont pu présenter leurs demandes.

« La tournée des logements nous a permis de voir que plusieurs locataires hésitaient à faire part de leurs problèmes, ils avaient peur d'indisposer l'office, alors ils n'osaient pas dire que leur logement nécessitait des réparations. Ce sont surtout des femmes âgées qui ne veulent pas déranger qui que ce soit. Il faut leur dire que réparer ce qui est brisé ou trop usé ce n'est pas "faire du trouble", c'est s'assurer que les biens de l'office sont gérés correctement ».

Ici aussi, plusieurs demandes des locataires permettront de réduire les frais de chauffage de l'office et garantiront la bonne gestion de l'immeuble, il est question de toiture, de fenêtres, de portes. Mais à Mercier les locataires ont poussé l'exercice encore plus loin. « En revenant du congrès de la FLHLMQ de mai dernier, j'avais une réunion du conseil d'administration de l'office, je leur ait parlé du discours de la Ministre, de l'argent disponible pour les travaux, de tout ce que nous avons appris lors du congrès. Les autres membres du conseil et la directrice étaient très surpris de toutes ces nouvelles. Ils n'étaient pas au courant. Suite à tout cela, la directrice générale a décidé d'utiliser les résultats de notre consultation pour faire son plan à la SHQ ».

En fait, toute l'opération semble avoir changé l'attitude des membres du conseil face aux locataires qui siègent avec eux. « J'ai senti que leur attention était plus grande et que j'étais davantage respectée quand je parlais » conclut Mme Giroux.



Catherine Harper, de Sainte-Thérèse : « La consultation a favorisé le voisinage et a permis aux gens de se connaître entre eux. »

# Tournée de promotion dans 85 villes du Québec

À compter du 1<sup>er</sup> octobre, la FLHLMQ amorcera une visite dans près de 85 villes pour y tenir des assemblées d'information des locataires dans le but de faire le point sur les rénovations dans les HLM. Nous inviterons toutes les associations et les locataires élus sur les CA d'offices des villes et villages avoisinants à y participer. Il sera aussi possible de se faire accompagner par des membres du conseil d'administration de l'office ou par le directeur ou la directrice.



Ces assemblées, animées par Stéphan Corriveau et Robert Pilon, permettront de donner des exemples positifs de consultations réussies et aussi des exemples concrets de rénovations réalisées pour répondre aux besoins exprimés par les locataires.

Cette tournée nécessitera une grande planification pour assurer le succès des visites et ensuite beaucoup de suivis auprès des locataires qui compteront sur nos conseils. Elle sera complétée avant la fin de mars 2009.

Attendez-vous à recevoir sous peu une invitation pour annoncer notre passage dans votre région.

*De Temiscaming aux Îles-de-la-Madeleine en passant par Chibougamau, St-George, St-Jean et Gaspé, 85 villes et villages seront visités au cours des prochains mois !*

## INQUIÉTUDE AU CA DE LA FLHLMQ

### Le PQI risque-t-il d'être gaspillé ?

Après avoir pris connaissance de ce qui se passe au Comité consultatif sur la modernisation des services et des programmes de la SHQ (CCMSP) et au comité de pilotage du Programme québécois des infrastructures (PQI), les membres du conseil d'administration ont voté la résolution suivante :

Que la FLHLMQ écrive à la ministre Nathalie Normandeau et à la direction de la SHQ afin de les sensibiliser à :

- La nécessité d'adopter un cadre normatif et de le faire respecter pour garantir la nature et la qualité des travaux de modernisation. Sinon, certains offices pourraient opter pour des travaux de moindre qualité pour réduire la facture des villes.
- L'importance que les 1,2 milliard de dollars ne soient pas gaspillés dans différents frais administratifs mais bien consacrés aux travaux.
- L'urgence de mettre en place des centres de services sur une base régionale qui pourront être maîtres d'œuvres des travaux de modernisation car les petits offices n'y suffiront pas. Il faut cependant assurer une gouvernance démocratique

de ces centres et garantir la consultation des locataires dans l'élaboration des plans de modernisation.

### Le plan d'assurance reçoit un bon accueil

**Lors du 8<sup>e</sup> congrès de la FLHLMQ, il a été voté de demander à la SHQ de mettre en place un plan d'assurance pour venir en aide à la moitié des locataires qui n'ont pas de protection en cas de vol ou de sinistre. Cette proposition a été bien reçue par les membres de la Table de concertation sur les HLM publics, le 29 mai dernier, maintenant présidée par le vice-président de la SHQ, James McGrégor. Il a été décidé de former un comité de travail afin de voir comment opérationnaliser le plus rapidement possible cette bonne idée qui nécessitera des changements à la réglementation et des négociations serrées avec des compagnies d'assurances.**

**Le CA de la FLHLMQ a désigné Élisabeth Pham et Jean Crépeau pour nous représenter dans ces négociations.**

# Pour un meilleur financement des associations de locataires en HLM

Pour faire suite à la résolution votée à l'unanimité par la centaine d'associations de locataires présentes à notre 8<sup>e</sup> congrès, la FLHLMQ fera circuler une pétition à travers tout le Québec, de septembre à décembre, pour obtenir un meilleur financement des activités réalisées dans nos HLM.

Deux études récentes<sup>1</sup> réalisées par le professeur Paul Morin viennent de démontrer l'importance des associations de locataires qui sont au cœur de 73 % des projets communautaires en HLM et qui forment un lieu qui permet « un réel développement des potentialités des personnes ».

Pourtant, nos maigres subventions de fonctionnement sont gelées à 15 \$ par logement depuis 5 ans, nous sommes exclus du fonds de 5 mil-



En tant que Ministre responsable de l'habitation, c'est Mme Normandeau qui devra répondre à la demande des associations d'augmenter les budgets de 15 \$ à 21 \$ par logement par année.

lions \$ accordé au soutien communautaire en logement social et nous n'avons reçu que 30 % du budget du PAICS en 2007 et 40 % en 2008.

Pour convaincre le gouvernement d'augmenter les subventions accordées aux associations de locataires, il est important de faire signer le plus largement possible la pétition pour ensuite la remettre à votre député-e provincial-e. Demandez à celui-ci ou à celle-ci de déposer votre pétition à l'Assemblée nationale du Québec. C'est un moyen de pression très efficace car des dizaines de parlementaires se lèveront en chambre pour lire le texte de la pétition qui contiendra la demande suivante :

« Nous, soussignés, demandons à l'Assemblée nationale de recommander au gouvernement du Québec d'augmenter l'aide financière aux projets communautaires initiés et réalisés directement par les associations de résident-e-s, notamment par une hausse à 21 \$, par logement, par année de la subvention de fonctionnement accordée par la Société d'habitation du Québec ».

**Nous vous demandons de remettre, avant le 12 décembre 2008, les signatures originales de cette pétition à votre député-e provincial-e afin qu'il ou elle la dépose à l'Assemblée nationale et de faire parvenir une photocopie des signatures à la FLHLMQ afin que nous les remettions directement à la vice-première ministre, Madame Nathalie Normandeau.**

## 3 MOIS D'AVIS POUR METTRE FIN AU BAIL

### La SHQ prône la souplesse

En cas de décès ou de déménagement dans un foyer d'hébergement, le Code civil du Québec (C.c.Q) prévoit que le locataire doit donner un avis de 3 mois afin de résilier son bail. Cependant, la Société d'habitation du Québec a écrit à tous les offices (Info Express d'avril 2001) pour les aviser qu'ils pouvaient s'entendre sur un délai plus court.

Afin d'éviter qu'une personne âgée ne soit dans l'obligation de payer un double loyer, la SHQ demande aux OMH de

mettre fin au bail et de ne plus exiger le paiement du loyer dès que la personne commencera à payer un loyer en centre d'hébergement qu'il soit public ou privé.



Déménager est une aventure compliquée. Heureusement, la SHQ recommande aux offices de ne pas faire payer les trois mois de préavis lors d'un déménagement vers une résidence ou d'un décès.

En cas de décès, la SHQ préconise que le logement soit vidé des meubles afin de trouver rapidement un nouveau locataire. Les OMH peuvent tenter de récupérer une partie du 3 mois auprès de la succession mais il n'est pas souhaitable de poursuivre à la Régie sur cette question.

1. Les associations de locataires en milieu HLM, Paul Morin, juin 2008 et Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM, LAREPS/UQAM, mai 2007.

# Qu'est-il arrivé des propositions non votées au 8<sup>e</sup> congrès de la FLHLMQ ?

Au congrès, faute de temps, différentes propositions ont été mises en dépôt pour être étudiées ultérieurement par le conseil d'administration de la FLHLMQ. À sa rencontre des 28 et 29 août, le CA de la FLHLMQ a statué sur ces propositions. En voici le résultat.

## Proposition 1 :

**« Que la FLHLMQ revendique une politique de transfert de logements qui répond aux besoins des locataires ».**

Même si cette proposition est parfaitement fondée, il a été adopté de la mettre en dépôt, ce qui veut dire qu'elle n'est ni adoptée ni refusée, car nous avons déjà des orientations beaucoup plus précises de votées sur cet enjeu important.

## Proposition 2 :

**« Que la FLHLMQ et ses associations de locataires dénoncent sur toutes les tribunes le cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social car celui-ci ne reconnaît pas les associations de locataires dans les acteurs locaux qui peuvent voir leurs projets subventionnés ».**

Cette proposition a été adoptée telle quelle.

## Proposition 3 :

**« Que les sommes accordées aux offices municipaux d'habitation dans le cadre du Programme québécois d'infrastructure permettent de mettre à la disposition des associations de locataires des HLM familles qui en font la demande, une salle communautaire fonctionnelle à même leur lieu de résidence ».**

Cette proposition a été adoptée en biffant le mot « familles » afin d'inclure aussi les associations personnes âgées qui en auraient besoin.

## Proposition 4 :

**« Que les logements soient équipés d'entrées laveuses – sècheuses ;**

- a) À défaut d'être en mesure d'y arriver, que des salles de lavage soient rendues disponibles ;
- b) Que l'utilisation des salles de lavage soit gratuite ;
- c) Que si cette demande s'avère impossible à remplir, qu'à tout le moins les systèmes de perception fonctionnent sans pièce de monnaie (ex. : cartes à puce, forfait inclus au loyer, etc. »).



*Quelques-unes des 200 personnes qui ont participé au dernier congrès. Tel que promis, les résolutions que le congrès n'a pas eu le temps de traiter ce printemps ont été étudiées par le conseil d'administration au mois d'août.*

Il a été résolu de mettre en dépôt la partie « a » car nous avons déjà adopté une proposition précise au 7<sup>e</sup> congrès réclamant l'installation de salles de lavages, si possible dans les logements, sinon sur les étages. La partie « b » a été rejetée car il ne serait pas réaliste de demander la gratuité des laveuses/sècheuses et la partie « c » a été rejetée car le paiement par pièces de monnaie demeure une solution pratique dans beaucoup de petits offices.

## Proposition 5 :

**« Que les offices municipaux d'habitation intègrent l'achat et l'installation d'équipements collectifs destinés à l'amélioration des conditions de vie des résident-e-s tels que des balançoires, des bancs, des tables à pique-nique, des modules de jeux, etc. dans le cadre des travaux de remplacement, amélioration et modernisation (RAM) ».**

Cette proposition a été adoptée en biffant « dans le cadre des travaux de remplacement, amélioration et modernisation (RAM). » et en le remplaçant par : « dans le cadre de leur budget régulier ».

**Proposition 6 : « Que la FLHLMQ fasse des représentations auprès de tous les député-e-s et des différents partis pour faire valoir les avantages reliés à la mise en place d'offices régionaux pour supporter les petits offices d'habitation et leur offrir des services spécialisés, notamment au niveau de la rénovation des immeubles et du développement communautaire. Ceci, afin de donner de meilleurs services aux locataires ».**

La proposition a été adoptée.

# Des exemples de questions posées par les locataires sur le CA des offices

Depuis que la FLHLMQ publie le bulletin « UN BON CONSEIL », qui est distribué spécifiquement aux 1 000 représentant-e-s des locataires élu-e-s sur le conseil d'administration des offices, nous obtenons beaucoup plus d'informations sur ce qui se passe au sein des CA. Cela nous permet de répondre à différentes questions. En voici quatre exemples.



■  
**« Une locataire qui siège au conseil d'administration manque-t-elle de loyauté envers l'office lorsqu'elle téléphone à la SHQ ou à la FLHLMQ pour contester le calcul de son loyer ? »**

Absolument pas !

Le fait d'être élu-e au CA de l'office ne prive pas un-e locataire de ses droits comme locataire, notamment le droit de se renseigner et, au besoin, de se plaindre et d'utiliser la Régie du logement pour obtenir justice. On a parfaitement le droit de demeurer membre du CA de l'Office. Il faut cependant avoir la prudence de se retirer des discussions du CA si notre cas comme locataire vient à être discuté de manière spécifique car il y a alors conflit d'intérêts. Mais seulement dans ce cas bien particulier.

■  
**« Le CA d'un office peut-il voter une résolution renouvelant le mandat des deux représentant-e-s des locataires sans faire d'élection ? »**

C'est illégal.

L'article 57.1. de la loi de la Société d'habitation du Québec est clair : « Le conseil d'administration d'un office est composé d'un nombre fixe d'administrateurs,

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

C'est pour assurer le respect de ce principe que la FLHLMQ réclame que l'élection des locataires se fasse à date fixe une fois par trois ans, en même temps, dans tous les OMH au Québec.

■  
**« Le CA est là seulement pour vérifier les finances et voir à ce que le budget soit respecté et cela ne nécessite pas des rencontres tous les mois selon les conseillers municipaux ».**

Faux !

Avec cette logique, un directeur peut prendre toutes les décisions, comme si les HLM lui appartenaient, et convoquer son CA seulement 2 ou 4 fois dans l'année pour faire approuver ses décisions et le budget.

Un bon conseil d'administration doit se réunir régulièrement, presque tous les mois, car ce sont les administratrices qui sont légalement responsables de ce que fait l'office. Le directeur ou la directrice doit donc leur rendre des comptes régulièrement et suivre les orientations décidées par le CA sur toutes les questions concernant l'ensemble des services de l'office, notamment les relations avec les locataires.

■  
**« Les problèmes de locataires n'ont pas leur place au CA, on a un directeur pour s'en occuper ! »**

Faux !

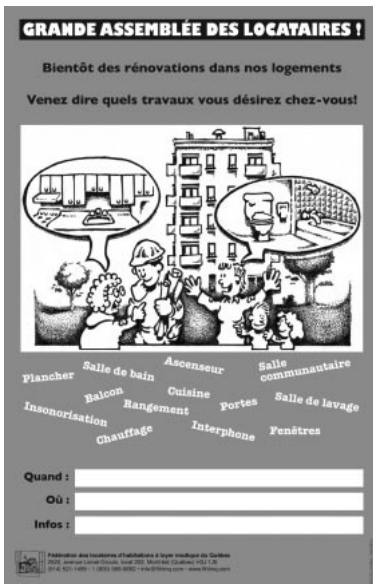
Les membres du CA de l'office sont responsables tant de la gestion financière que de la gestion des humains qui habitent les logements. Plusieurs articles du code de déontologie en témoignent.

Art. 28 : « L'administrateur doit traiter la clientèle desservie avec dignité ».

Art. 32 : « L'administrateur doit privilégier le règlement à l'amiable des conflits, notamment en ce qui concerne les relations entre locataires ainsi que celles avec les représentants de l'office ».

# 5 outils pour faire une consultation

Une affiche pour inviter les locataires



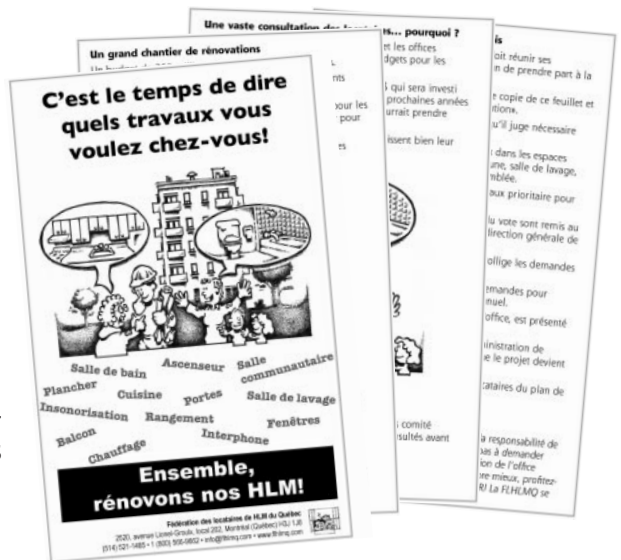
Un fiche synthèse pour consigner les résultats de la consultation et l'accueil de l'office à vos demandes



Un DVD qui présente un exemple de consultation



Un guide explicatif à reproduire, qui clarifie le processus pour les locataires et leurs organisations



Une fiche de consultation à reproduire et à remettre aux locataires pour qu'ils s'expriment



## Pourquoi devenir membre de la FLHLMQ ?

Votre association ou CCR pourra bénéficier de ses services et de son soutien. Vous contribuerez aussi à créer un mouvement fort et représentatif qui sera mieux à même de défendre et d'améliorer la qualité de vie de vos membres. La cotisation annuelle est de 25 \$ par association ou CCR (50 \$ pour les 100 logements ou plus).  
Il vous suffit de remplir et de nous retourner ce coupon.

Nom de l'organisme \_\_\_\_\_  
 Personne à contacter \_\_\_\_\_  
 Adresse \_\_\_\_\_  
 Ville \_\_\_\_\_ Code postal \_\_\_\_\_  
 Tél. ( ) \_\_\_\_\_ Téléc. ( ) \_\_\_\_\_  
 Nombre de logements \_\_\_\_\_

Joindre un chèque au nom de la  
**FLHLMQ, 2520, av. Lionel-Groulx, bur. 202, Montréal, Qc, H3J 1J8**

## Pour contacter la fédération

Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec  
 2520, avenue Lionel-Groulx, local 202, Montréal, H3J 1J8  
 Téléphone : (514) 521-1485  
 1-800-566-9662  
 Télécopieur : (514) 521-6444  
 Courriel : info@flhlmq.com  
 Web : www.flhlmq.com