

## Rénovations en 2011

# Les locataires doivent contribuer!

L'été est à peine fini qu'il faut déjà planifier l'année 2011. En effet, c'est à l'automne que les offices doivent présenter leur demande de fonds à la SHQ afin de recevoir leur part des 200 millions de \$ disponibles pour des rénovations des 550 offices du Québec.

M. John MacKay, le PDG de la SHQ l'a dit avec force aux 230 congressistes de la FLHLMQ rassemblés au début de l'été, il est impératif que les locataires soient consultés par les offices pour la planification des rénovations.

En tenant ces propos, M. Mackay ne faisait que reprendre les propos du Ministre Lessard lui-même : « il y a une obligation de consulter la clientèle. (...) de cette façon, les gens adhèrent aux rénovations. »

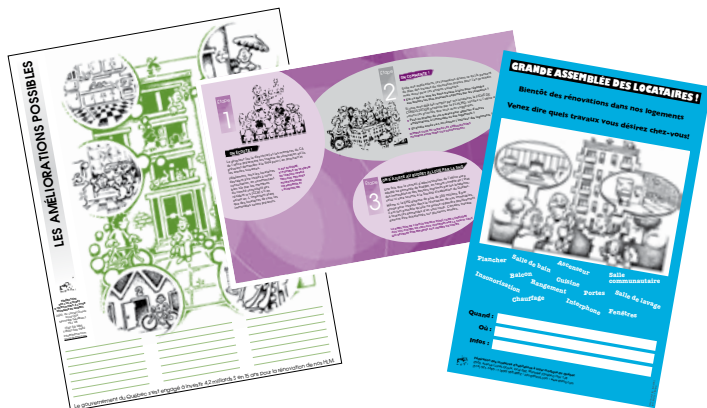
Le ministre a ensuite ajouté, « Je m'engage à faire en sorte que l'ensemble des offices mettent dans le coup les locataires. »

Le 5 juillet 2010, tous les OMH du Québec recevaient d'ailleurs une directive dont voici un extrait : « la SHQ tient donc à vous rappeler que vous avez l'obligation de consulter les locataires dans la planification des travaux majeurs, notamment avant le dépôt de la demande de budget ».

Dans le but d'épauler la mise en œuvre de ces engagements, la FLHLMQ a produit, en collaboration avec la SHQ, une série d'outils afin de faciliter la tenue de ces consultations. Tout ce matériel a été envoyé à chaque OMH et à toutes les associations de locataires du Québec. Il est également disponible gratuitement sur le site web ([flhlmq.com](http://flhlmq.com)) ou encore par téléphone (1 800 566-9662).

### Profiter de l'expertise des locataires

« Il s'agit simplement d'organiser une rencontre avec les locataires pour discuter avec eux de leurs



Une partie du matériel mis à la disposition des associations et des OMH pour réaliser la consultation des locataires dans le cadre de la planification des travaux majeurs en 2011



John Mackay, PDG de la SHQ, promet aux locataires qu'ils seront consultés pour définir les rénovations des HLM.

besoins. Souvent, les habitants d'un immeuble ont conscience de certains problèmes que les techniciens des Centres de services ne peuvent pas identifier seuls. Par exemple, l'installation d'ouvre-portes automatiques peut améliorer de manière considérable la vie des locataires, mais si les portes en place sont en bon état, le Centre de services ne recommandera pas ce genre de travaux », explique Stéphane Corriveau, organisateur pour la FLHLMQ.

« Le matériel d'animation pour les consultations est très simple et efficace » témoigne Manon Blanchard de l'OMH de Longueuil, « nous l'utilisons et il nous permet d'ajuster nos projets de rénovation dans les différents immeubles ».

En tant que membre du CA représentant les locataires, n'hésitez pas à contacter le directeur ou la directrice de votre office pour voir comment il ou elle entend s'y prendre pour faire participer les locataires à la planification des travaux de 2011.

### Centre de service et Conseil d'administration

Les OMH reçoivent le soutien des Centres de services pour préparer leur demande de fonds à la SHQ, mais la décision de ce qui est demandé à Québec relève uniquement du conseil d'administration de chaque office, y compris des deux locataires qui y siègent. En inscrivant dans la demande présentée à la SHQ les besoins et les souhaits des locataires, vous assumez votre rôle d'administrateur de manière compétente et responsable.

# Parlons-en aussi au conseil d'administration !

Lors d'un sondage sur la sécurité réalisé par la FLHLMQ, les participants ont affirmé à 70% que l'office avait à agir pour régler les problèmes de sécurité, loin devant les autres acteurs cités dans l'étude.

Certaines choses comme le remplacement des serrures ou encore la vérification des interphones, jouant directement sur la sécurité des personnes relèvent des offices. Pour d'autres aspects, comme les troubles de voisinage, qui dérangent 50% des répondants, l'office ne doit pas rester inactif: il peut agir en prévention lors de travaux de rénovation pour mieux insonoriser les logements par exemple. Pour régler les conflits et orienter les locataires, le personnel peut avoir un rôle de médiation, ou encore aider les résidents dans la rédaction d'une charte de voisinage clarifiant les droits et devoirs des uns et des autres.

Même si les locataires doivent aussi prendre en charge leur sécurité, ils ne peuvent pas toujours agir seuls. Le conseil



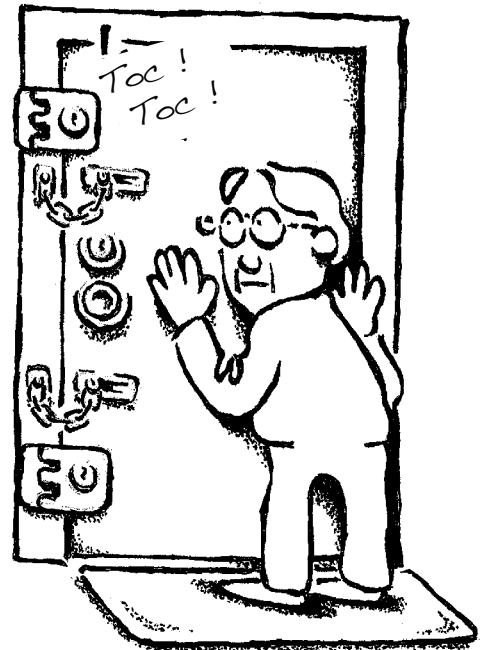
**Guides, affiches, accroches-portes, DVD, dépliants, autant d'outils pour orienter et animer une démarche pour faire de nos HLM des lieux où il fait bon vivre et où chacun se sent en sécurité. Tout cela est disponible à la FLHLMQ.**

d'administration de l'OMH a donc aussi à se préoccuper des questions de sécurité. Si ce n'est pas le cas et que vous constatez que les problèmes de sécurité vécus par les locataires ne sont pas réglés, n'hésitez pas à interroger l'ensemble de ses membres lors de ses différentes réunions. En tant que gestionnaire des immeubles, l'office a une marge de manœuvre pour intervenir.

### Les offices doivent agir

La sécurité concerne de nombreux domaines d'intervention des offices. Voici des exemples qui peuvent vous donner quelques idées selon les situations auxquelles vous êtes confrontés :

Lors des discussions sur les rénovations, des locataires ont demandé une meilleure insonorisation des logements,



sources de problèmes de voisinage. C'est un des points que vous pouvez défendre au conseil d'administration.

Un manque d'entretien régulier des bâtiments laisse souvent plus de place au vandalisme. C'est un argument de plus pour obliger l'office à offrir des services de qualité.

Des locataires-surveillants peuvent être embauchés par l'office pour permettre une meilleure présence sur les lieux. Par ailleurs, une plus grande clarté dans les politiques de l'office, notamment les règlements d'immeuble, pourrait permettre d'éviter des litiges. Plusieurs locataires mettent en doute les politiques des offices concernant les clés, la clarifier en travaillant conjointement avec le CCR pour organiser une consultation des locataires peut être une piste.

### Les locataires doivent être soutenus

Le service communautaire des offices peut soutenir les associations pour organiser des réunions concernant la sécurité dans les immeubles. À Montréal, par exemple, les intervenants communautaires vont utiliser les documents produits par la Fédération pour mobiliser les locataires sur les questions de sécurité permettant de prendre en compte leurs avis et de les impliquer dans les solutions qu'ils auront trouvées conjointement à leurs problèmes.

L'office doit pouvoir, s'il est nécessaire, jouer le rôle de coordonnateur des instances impliquées pour régler des problèmes majeurs de sécurité au sein des HLM. Trop de locataires appellent la fédération ou la SHQ car l'office ne réagit pas malgré des demandes d'intervention.

Plus qu'un gestionnaire de patrimoine, les offices gèrent des milieux de vie. Un message, qu'il faut faire passer à la tête de l'office : le conseil d'administration doit se soucier des problèmes de sécurité des locataires.

**SOYEZ GÉNÉREUX  
AVEC LES MEMBRES  
DE VOTRE CA**

La FLHLMQ vous fait parvenir plusieurs exemplaires du bulletin *Un bon conseil*, car nous souhaitons que vous en distribuiez également aux membres de votre conseil d'administration, qui n'ont pas la chance d'être locataire de HLM, mais qui sont sûrement préoccupés par le point de vue des locataires.

**Pour nous  
joindre**

Pour tout commentaire, question ou témoignage concernant ce bulletin, n'hésitez pas à communiquer avec nous

(514) 521-1485 • 1-800-566-9662

info@flhlmq.com • www.flhlmq.com

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