Saisir le code des administrateur-trice-s

Guide pour agir

au conseil d'administration de l'office d'habitation

Guide produit conjointement par la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) et le Centre St-Pierre

REMERCIEMENTS

Ce guide est produit conjointement par le Centre St-Pierre et la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ).

La production de ce document et du DVD *« Saisir le code des administrateurs »* est rendue possible grâce à la précieuse contribution financière du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et de la Société d'habitation du Québec.

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

Premier trimestre 2008

Table des matières

INTRODUCTION

Fiche 1 - QUI SONT LES ADMINISTRATEUR-TRICE-S AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ?

Fiche 2 - QUEL EST LE RÔLE SUPPLÉMENTAIRE DES DEUX LOCATAIRES ÉLU-E-S ?

Fiche 3 - QUELS SONT LES DEVOIRS À RESPECTER ?

Fiche 4 - QUELS SONT LES DROITS À FAIRE VALOIR ?

Fiche 5 - COMMENT APPORTER UNE CONTRIBUTION POSITIVE AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ?

Fiche 6 - QUE FAIRE SI LE CODE N'EST PAS RESPECTÉ ?

LEXIQUE

ACTIVITÉS D'ANIMATION

RESSOURCES QUI PEUVENT VOUS AIDER

REMERCIEMENTS

VERSION OFFICIELLE DU CODE DE DÉONTOLOGIE

Introduction

Depuis le 1er septembre 2007, la Société d'habitation du Québec a adopté, par voie de règlement, un code de déontologie des dirigeant-e-s et des administrateur-trice-s qui s'applique à tous les offices d'habitation du Québec.

Légalement, ce code a préséance sur toutes les règles de conduites qui ont été adoptées par certains conseils d'administration d'office.

Il s'agit, tant pour les locataires que pour les offices, d'apprendre à mettre en application les formes de collaboration qui permettront un bon fonctionnement du conseil d'administration de l'office.

Afin de faciliter une compréhension commune du code, nous vous proposons ce guide et sa série de fiches thématiques ainsi que le DVD qu'il accompagne.

« Le code a pour but de préciser à travers les 544 offices d'habitation du Québec les règles de conduite que doivent suivre les directeur-trice-s et les administrateur-trice-s pour bien desservir leur clientèle et le public. »

Quelle est l'utilité d'avoir un code ?

Le code a pour but de définir, à travers les 544 offices d'habitation du Québec, les règles de conduite que doivent suivre les directeur-trice-s et les administrateur-trice-s pour bien desservir leur clientèle et le public.

Il détermine les droits et les devoirs à respecter pour assurer l'intégrité, la transparence et l'impartialité dans l'administration des offices d'habitation. Il précise aussi que les administrateur-trice-s et les directeur-trice-s sont responsables de la réalisation de la mission de l'office. Cette mission consiste à assurer de bons services aux locataires, le bon état des immeubles et une saine administration des biens dans le respect du droit avec honnêteté, efficacité et équité.

La place des locataires

Bien que le code s'applique à tous les administrateur-trice-s, peu importe leur provenance, il est primordial que les deux représentant-e-s élu-e-s par l'ensemble des locataires développent une bonne connaissance du code afin de jouer un rôle actif au sein du conseil d'administration de l'office.
À vrai dire, à titre de résidant-e-s, les deux locataires sont probablement ceux et celles qui ont le plus intérêt à ce que le conseil d'administration s'acquitte de ses responsabilités avec efficacité car il en va de la qualité des services qui leur sont offerts.

Introduction

Les questions abordées par le présent guide

La lecture de notre guide devrait vous fournir des réponses que nous espérons simples et précises sur les sujets suivants :

- Qui sont les administrateur-trice-s sur les conseils d'administration (CA) des offices;
- L'obligation pour les deux locataires élu-e-s au CA de siéger également au comité consultatif des résidant-e-s (CCR);
- Les devoirs à respecter;
- Les droits à faire valoir;
- Comment avoir une contribution positive au sein du conseil d'administration ?
- Comment réagir lorsque le code n'est pas respecté ?

Vous trouverez également, en annexe, le texte intégral du code tel qu'adopté par le gouvernement du Québec ainsi qu'un outil d'animation pour favoriser les discussions et clarifier le sens des différents articles contenus dans le code.

« Vous trouverez également, en annexe, le texte intégral du code tel qu'adopté par le Gouvernement du Québec ».

Un DVD est également disponible

Pour bien comprendre les différents éléments contenus dans le code de déontologie, le Centre Saint-Pierre et la FLHLMQ ont également produit un DVD d'une trentaine de minutes intitulé « Saisir le code des administrateurs ». Celui-ci donne la parole à des locataires, des élu-e-s municipaux, des directeur-trice-s qui expriment leur compréhension des principaux articles du code. Il est disponible gratuitement en contactant la FLHLMQ.

Si vous avez des questions et des commentaires, n'hésitez pas à nous contacter ou à consulter notre site web :

FLHLMQ
2520, rue Lionel-Groulx, local 202
Montréal (Québec) H3J 1J8
Téléphone : (514) 521-1485 ou 1-800-566-9662
Courriel : info@flhlmq.com
Site Web : www.flhlmq.com

Bonne lecture et bon visionnement !

FICHE 1 QUI SONT LES ADMINISTRATEUR–TRICE–S AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ?

Sommaire

A. La composition d'un CA
B. Le rôle du directeur ou de la directrice
C. Les administrateur-trice-s sont égaux en droit
D. L'élection des deux représentant-e-s des locataires
E. La démission d'un-e représentant-e des locataires
F. La destitution d'un-e représentant-e des locataires

A- La composition d'un CA

La loi de la Société d'habitation du Québec (SHQ) prévoit que le conseil d'administration (CA) d'un office d'habitation est composé d'un nombre fixe d'administrateur-trice-s pouvant être de cinq, sept ou neuf personnes . Il est formé de 3 ou 5 personnes désignées par la municipalité, deux personnes nommées par le ou la ministre des Affaires municipales et de deux représentant-e-s des locataires élu-e-s par l'ensemble des locataires.

« Tous les administrateur-trice-s sont égaux en droit. Rien n'interdit qu'un-e locataire soit élu-e à la fonction de président-e de l'office ou à un poste d'officier sur le CA. »

B- Le rôle du directeur ou de la directrice

Le directeur ou la directrice n'est pas membre du conseil d'administration. À titre de principal employé-e de l'office, il ou elle assiste aux réunions du CA pour transmettre de l'information et rendre compte de sa gestion. Il ou elle a le statut d'observateur-trice au CA.

C- Les administrateur-trice-s sont égaux en droit

Tous les administrateur-trice-s sont égaux en droit. Cela signifie que peu importe que vous soyez locataires, élu-e-s municipaux ou représentant-e-s socioéconomiques, vous avez également le droit :

- D'être élu-e à titre de président-e, vice-président-e, secrétaire ou trésorier-ère du conseil d'administration. Rien n'interdit qu'un-e locataire soit élu-e à la fonction de président-e de l'office ou à un poste d'officier sur le CA.

- D'exiger que le directeur ou la directrice rende compte de son administration au CA de façon régulière.
- De formuler des propositions qui, si elles sont appuyées, devront être discutées et soumises au vote.
- D'obtenir toutes les informations nécessaires pour prendre des décisions éclairées, notamment avoir accès à tous les documents.
- En cas de désaccord grave, de faire inscrire sa dissidence au procès-verbal.
- En cas de non-respect du code de déontologie, de se plaindre au président-e du CA de l'office et au président directeur général de la Société d'habitation du Québec qui est responsable de l'application du code

« L'élection des deux représentant-e-s des locataires doit se faire lors d'une assemblée générale où l'ensemble des locataires a le droit de se présenter et de voter ».

D- L'élection des deux représentant-e-s des locataires

La représentation des locataires au conseil d'administration est importante puisqu'elle est une forme de démocratisation de la gestion du logement social. C'est un moyen de se faire entendre par les administrateur-trice-s de l'office. L'élection des deux représentant-e-s des locataires doit se faire lors d'une assemblée générale où l'ensemble des locataires a le droit de se présenter et de voter. Cet exercice démocratique requiert une grande mobilisation de la part des locataires. Une fois élu-e-s, les représentant-e-s des locataires entrent en fonction pour un mandat de trois ans.

E. La démission d'un-e représentant-e des locataires

Un-e représentant-e des locataires peut démissionner de son poste en remettant une lettre de démission au conseil d'administration de l'office. Par ailleurs, un-e représentant-e des locataires est considéré-e avoir démissionné lorsqu'il ou elle cesse d'être locataire d'une habitation à loyer modique au cours de son mandat.

Lorsqu'un poste de représentant-e des locataires devient vacant, il devra être comblé selon les mêmes modalités que celles utilisées pour élire son prédécesseur ou selon de nouvelles modalités adoptées par le CCR.

F. La destitution d'un-e représentant-e des locataires

« Les membres désignés par les locataires ne peuvent être destitués par les autres membres du conseil d'administration ».

En vertu du premier alinéa de l'article 55 de la *Loi sur l'interprétation* (L.R.Q., c. I-16), « *le droit de nomination à un emploi ou une fonction comporte celui de destitution* ». Par conséquent, seule l'instance qui a désigné le locataire peut procéder à sa destitution. Ainsi, les membres désignés par les locataires ne peuvent être destitués par les autres membres du conseil d'administration. Si le ou la locataire représentant-e a été élu-e lors d'une assemblée générale, ce n'est que lors d'une assemblée du même type qu'il ou elle peut être destitué-e.

Cependant, depuis l'entrée en vigueur du Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (L.R.Q., c. S-8. a. 86), il est aussi possible en vertu des articles 40 et 41 que *« sur conclusion que l'administrateur ou le dirigeant a contrevenu à une disposition du présent code, l'autorité compétente (soit le PDG de la SHQ) puisse imposer une sanction allant de la réprimande, la suspension ou la révocation ».*

NOTES PERSONNELLES

FICHE 2 QUEL EST LE RÔLE SUPPLÉMENTAIRE DES DEUX LOCATAIRES ÉLU-E-S ?

Sommaire

A. Le comité consultatif des résident-e-s (CCR)
B. Les deux locataires participent aux réunions du CCR
C. Les responsabilités des deux représentant-e-s des locataires

« Les deux locataires au CA de l'office ont donc un rôle supplémentaire que les autres administrateur-trice-s n'ont pas. Ils et elles doivent participer aux réunions de leur CCR. »

A. Le comité consultatif des résidant-e-s (CCR)

L'article 58.4 de la loi de la Société d'habitation du Québec oblige les offices à mettre en place un comité consultatif des résidant-e-s (CCR). Ce comité a pour mandat d'émettre des avis pour conseiller le conseil d'administration afin que celui-ci prenne des décisions éclairées en toute connaissance des besoins exprimés par les locataires.

B. Les deux locataires participent aux réunions du CCR

La loi de la SHQ prévoit que le comité consultatif des résidant-e-s doit être composé de représentant-e-s des diverses associations de locataires reconnues par l'office et des deux locataires élu-e-s au CA de l'office. Les deux locataires au CA de l'office ont donc un rôle supplémentaire que les autres administrateur-trice-s n'ont pas. Ils et elles doivent participer aux réunions de leur CCR afin d'être en contact direct avec ceux et celles qui les ont élu-e-s et pouvoir ainsi agir ensuite en bon-ne-s représentant-e-s de leurs intérêts lors des rencontres du conseil d'administration.

C. Les responsabilités des deux représentant-e-s des locataires

Pour que les locataires membres du CCR puissent suivre et émettre des avis sur les décisions que doit prendre le conseil d'administration et pour que les membres du conseil d'administration de l'office puissent prendre connaissance des questionnements ou des avis du CCR, les deux représentant-e-s des locataires ont un rôle important à jouer. Ils et elles ont la responsabilité de faire rapport des travaux du CCR aux autres membres du CA de l'office, et à l'inverse, des travaux et des décisions du CA aux membres du CCR. D'ailleurs, rien n'interdit aux locataires élu-e-s au CA de l'office d'assumer également la présidence du comité consultatif ou d'une association de locataires.

Ceci doit cependant se faire dans le respect des règles contenues dans le code de déontologie des administrateur-trice-s et des dirigeant-e-s des offices.

« C'est pas facile pour moi, j'ai deux rôles à jouer: je dois défendre les intérêts de l'Office , les intérêts des locataires. Je me sens comme si j'avais deux chapeaux. Puis en plus, je suis la seule à avoir des comptes à rendre à mon monde. Je trouve pas ça évident. J'espère que le code va m'aider à bien jouer ces deux rôles. »

FICHE 3 QUELS SONT LES DEVOIRS À RESPECTER ?

« Pour qu'un office fonctionne bien, il est essentiel que le Conseil d'administration qui est à sa tête fonctionne bien également. Pour ce faire, il faut développer un esprit d'équipe et des liens de confiance en respectant quelques règles élémentaires. »

Sommaire

A. Participer assidûment à toutes les réunions
B. Respecter la confidentialité
C. Ne pas commenter publiquement les décisions
D. Ne pas engager son vote d'avance
E. Éviter les conflits d'intérêts et le favoritisme
F. Traiter les locataires avec dignité et privilégier le règlement à l'amiable des conflits

A Participer assidûment à toutes les réunions (art. 21)

En principe, il est important d'être présent-e lors des réunions afin de suivre de près les différents dossiers et leur évolution. Vous devriez également exiger de recevoir l'ordre du jour et les documents qui l'accompagnent quelques jours avant la rencontre afin de bien vous préparer et recueillir toutes les informations nécessaires pour être de bon conseil lors du CA.

Vous avez le droit de vous absenter pour de bons motifs. Dans ce cas, vous devriez avertir pour expliquer votre absence. Plusieurs absences répétées et non justifiées peuvent inciter les autres membres du CA à demander votre démission en raison de votre manque de temps ou d'intérêt.

B. Respecter la confidentialité (art. 5)

L'article 5 indique que *« l'administrateur-trice est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance (…) et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue ».* La lecture de ce seul paragraphe peut laisser supposer qu'un-e administrateur-trice doit demeurer muet comme une carpe sur tout ce qui se passe au CA.

Heureusement, il est suivi d'un 2e paragraphe qui vient nuancer le sens du premier en précisant que *« cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de faire rapport à la personne l'ayant nommé ou aux personnes l'ayant élu, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ».*

Pour comprendre comment démêler ces deux obligations, il faut se référer aux principes de la Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Même si, en règle générale, l'ensemble des discussions et des décisions est de nature publique et peuvent être communiquées, certaines informations doivent demeurer confidentielles, notamment :

- Les informations nominatives (le nom des personnes concernées) pour protéger la réputation des individus.
- Le secret des délibérations: ne pas préciser qui a dit quoi lors des discussions.
- Les informations sur lesquelles un huis clos a été spécifiquement exigé.

« Même si, en règle générale, l'ensemble des discussions et des décisions sont de nature publique et peuvent être communiquées, certaines informations doivent demeurer confidentielles...»

C. Ne pas commenter publiquement les décisions (art. 6)

L'article 6 stipule *« qu'un administrateur doit s'abstenir de commenter publiquement les décisions prises par le conseil d'administration, à moins d'y avoir été autorisé par ce dernier »*. Cela signifie qu'il vous est interdit d'aller critiquer sur la place publique, dans les journaux ou dans une assemblée du conseil de ville, les décisions de l'office. Par contre, comme avec l'article 5, cela n'a pas pour effet de vous empêcher de faire rapport de ce qui se passe au CA de l'office à ceux et celles qui vous ont élu, notamment aux autres locataires membres de votre CCR ou de votre association.

FICHE 3 QUELS SONT LES DEVOIRS À RESPECTER ?

D. Ne pas engager son vote d'avance (art. 10)

Lors des réunions du conseil d'administration, vous devez écouter les différents points de vue pour prendre ensuite une décision éclairée en votre âme et conscience.

Vous ne pouvez donc pas indiquer à l'avance à vos locataires que vous allez voter pour ou contre une proposition.

« Vous devez refuser tous les cadeaux et refuser de favoriser un-e locataire au dépend des autres (art. 18 et 19). »

E. Éviter les conflits d'intérêts et le favoritisme (art. 13, 18 et 19)

Vous avez le droit de discuter de toutes mesures applicables aux locataires même si vous êtes vous-mêmes locataire (art. 13). Cependant, vous êtes en conflit d'intérêt si la question concerne seulement votre cas comme locataire ou un cas semblable au vôtre. Vous devriez alors vous retirer pour ce point.

Vous devez refuser tous les cadeaux et refuser de favoriser un-e locataire aux dépens des autres (art. 18 et 19).

F. Traiter les locataires avec dignité (art. 28) et privilégier le règlement à l'amiable des conflits (art. 32).

« Traiter la clientèle desservie par l'office avec dignité » comme le stipule l'article 28 signifie que, comme représentant-e des locataires, vous ne devez jamais tolérer que l'on manque de respect envers les locataires. Par exemple, vous devez refuser d'endosser des positions ou des raisonnements basés sur des préjugés à l'égard des pauvres, sur le sexisme ou le racisme.

Dans le même sens, par respect pour les locataires, vous devriez insister pour que les membres du CA ainsi que les dirigeant-e-s de l'office respectent l'article 32 du code qui indique que l'on *« 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 ».* Face aux différents problèmes posés par la gestion quotidienne des HLM, le CA et la direction de l'office doivent chercher à développer des solutions basées sur la prévention, l'éducation, la médiation et utiliser seulement en dernier recours les poursuites à la Régie du logement.

Président: «On devrait se demander c'est quoi la déontologie. Quand on entend ça, déontologie, on comprend-tu tous la même chose?

«Ça détermine les règles du jeu pour travailler en équipe.

Ça dit ce qu'il faut faire et ne pas faire.

Ça precise nos responsabilités collectives

C'est un outil pour nous aider à bien faire notre travail.»

Président: «Oui, c'est un outil qui s'adresse à tout le monde et il faut que tous ceux qui sont autour de la table ici, s'en servent. »

FICHE 3 QUELS SONT LES DEVOIRS À RESPECTER ?

LA SHQ A PRODUIT, DANS LE CADRE DES BONNES PRATIQUES QU'ELLE RECOMMANDE AUX OFFICES, UN TABLEAU RÉSUMANT COMMENT INTERVENIR DE FAÇON ADAPTÉE ET HUMAINE EN FONCTION DE LA GRAVITÉ DES ÉVÉNEMENTS.

Problématique	Prévention	Médiation	Intervention judiciaire
Troubles de voisinage : bruit, musique, conflits entre locataires, etc.	Rappeler périodiquement les règlements municipaux concernant le bruit. Prôner le dialogue entre voisins comme meilleur moyen de résoudre les conflits.	Rencontrer les personnes fautives et plaignantes pour établir un contrat social.	Envisager une résiliation de bail.
Délinquance : graffitis, vandalisme, chahut, etc.	Encourager les activités pour les jeunes à l'intérieur et à l'extérieur des HLM. Organiser une campagne d'embellissement avec les locataires.	Demander la collaboration des parents des enfants concernés et proposer, si possible, des ressources.	Proposer des travaux compensatoires aux enfants fautifs ou réclamer le remboursement des dommages aux parents.
Activités criminelles : violence, agression, prostitution, vente de drogue, etc.	Réaménager les espaces douteux. Encourager les locataires à signaler les gestes de violence.	Rencontrer les personnes violentes et leur rappeler les conséquences de leurs gestes (tolérance zéro).	Travailler en concertation avec les organismes (police, CLSC, associations).
Problèmes de santé mentale	Favoriser l'intégration des résidants dans les activités et les associations. Favoriser la compréhension des problèmes de santé mentale auprès des résidants et des employés.	Aider à l'obtention d'un soutien pour la personne.	Envisager une résiliation du bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CLSC.
Perte d'autonomie	Favoriser la tenue d'activités pour briser l'isolement social.	Signaler les personnes ayant besoin de soutien aux organismes concernés.	Envisager une résiliation du bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CLSC.

NOTES PERSONNELLES

FICHE 4 QUELS SONT LES DROITS À FAIRE VALOIR ?

« Le code contient également des droits qu'il est important de bien connaître pour être capable de s'en servir. Plusieurs sont à mettre en lien avec l'obligation pour l'office de mettre en place un comité consultatif de résidant-e-s (CCR). Si le conseil d'administration veut obtenir l'avis de ses locataires sur la qualité des services offerts par l'office et les impliquer bénévolement dans ses activités, il doit démontrer de la transparence pour bien les informer et être à l'écoute pour bien les consulter . »

Sommaire

A. Faire rapport à ceux et celles qui nous ont élus
B. Demander que le directeur ou la directrice soit à l'écoute des locataires et qu'il ou elle fournisse les informations que les locataires sont en droit d'obtenir
C. Obtenir les informations pour prendre une décision éclairée avant de voter
D. Demander que le directeur ou la directrice rende compte de son travail
E. Se prononcer sur toutes mesures applicables aux locataires
F. En cas de désaccord, inscrire sa dissidence au procès-verbal et se plaindre à la SHQ

A. Faire rapport à ceux et celles qui nous ont élus (art. 5 et 16)

À deux reprises dans le code, aux articles 5 et 16, il est clairement écrit que les administrateur-trice-s ont le droit de faire rapport aux personnes les ayant élus.

Ce principe reconnu dans le code est à mettre en pratique lorsque les deux locataires élu-es ont à participer aux réunions de leur comité consultatif de résidant-e-s ou de leur association de locataires. Ils et elles peuvent faire rapport de ce qui se passe au CA, à la condition de respecter les règles concernant le caractère confidentiel de certaines informations.

B. Demander que le directeur ou la directrice soit à l'écoute des locataires et qu'il ou elle fournisse les informations que les locataires sont en droit d'obtenir (art. 29 et 30)

En vertu de la loi d'accès à l'information, la plupart des documents de l'office (procès-verbaux des réunions du CA, budget annuel, plan triennal de rénovation, politiques et règlements, etc.) sont de nature publique et accessibles aux locataires qui en font la demande. À la limite, certaines informations pourraient en être biffées pour protéger la réputation des individus. De plus, les directives de la SHQ spécifient que les CCR devraient, sur demande, obtenir des copies de ces documents pour pouvoir faire correctement leur travail.

L'article 29 du code précise qu'il est de la responsabilité du directeur ou de la directrice *« de donner à la clientèle l'information qu'elle demande et qu'elle a le droit d'obtenir ».* Un-e représentant-e des locataires peut donc demander au directeur ou à la directrice de faire correctement son travail et de fournir les informations qui lui sont demandées. À défaut, il ou elle peut soulever le problème lors d'un CA de l'office.

L'article 30 qui affirme que *« le directeur ou la directrice doit être à l'écoute des besoins de la clientèle »* vient confirmer le principe voulant que l'office a tout avantage à consulter ses locataires, particulièrement lorsqu'ils et elles sont réuni-e-s en comité consultatif des résidant-e-s pour expressément formuler des avis qui se veulent représentatifs de l'intérêt de l'ensemble des résidant-e-s.

« Il est de la responsabilité du directeur ou de la directrice de donner à la clientèle l'information qu'elle demande et qu'elle a le droit d'obtenir. »

FICHE 4 QUELS SONT LES DROITS À FAIRE VALOIR ?

« Si le CCR n'a pas été consulté préalablement pour une décision concernant les locataires, vous pouvez demander qu'on reporte le vote. »

C. Obtenir les informations pour prendre une décision éclairée avant de voter (art. 20)

Comme administrateur-trice vous avez le droit d'obtenir toutes les informations nécessaires pour prendre une décision éclairée avant de voter. Cela signifie que vous pouvez :

- Demander à consulter tous les documents relatifs à une question.
- Procéder à des consultations auprès de votre CCR ou à des enquêtes auprès des locataires afin de recueillir de plus amples informations.
- Si le CCR n'a pas été consulté préalablement pour une décision concernant les locataires, vous pouvez demander qu'on reporte le vote à une autre réunion pour avoir le temps de recueillir toutes les informations nécessaires pour prendre un vote éclairé.

Robert Pilon

« Ce qui fait un bon locataire-administrateur au Conseil de d'administration de l'Office, c'est que puisque le locataire n'est pas là pour se représenter lui-même en son nom personnel, mais qu'il va là pour représenter l'ensemble des locataires, c'est très important qu'il travaille de pair avec son Comité Consultatif, avec son Association de Locataires. C'est important parce qu'à ce moment-là, la personne va être plus intelligente, avoir plus de choses à dire lorsqu'elle va aller aux réunions du Conseil d'administration. Parce qu'elle ne va pas seulement aller témoigner de ses problèmes à elle ou de ses idées à elle, mais elle va pouvoir se faire la porte-parole des idées, des propositions, des suggestions de 10, 15, 20, 30 locataires. Et donc ça va être un administrateur intéressant au Conseil d'administration parce que ça va être quelqu'un qui va avoir des choses, des problèmes à soulever puis des solutions à apporter. »

D. Demander que le directeur ou la directrice rende compte de son travail (art. 33)

Puisque, comme administrateur-trice, vous êtes collectivement responsables de la gestion de vos HLM, il n'y a pas de sujet tabou lors des réunions de votre office. C'est pourquoi l'article 33 prévoit que *« le dirigeant doit rendre compte de son administration au conseil d'administration de façon régulière ».*

Il est faux de prétendre que les problèmes des locataires sont des questions de régie interne qui ne regardent que le directeur ou la directrice. C'est souvent à partir de cas concrets, qu'il sera possible de vérifier si l'office est à l'écoute des besoins des locataires, si la clientèle est desservie avec dignité, de s'assurer qu'il n'y a pas de favoritisme et qu'on privilégie le règlement à l'amiable des conflits.

Ces informations permettront aux membres du CA d'être en mesure d'assumer leur leadership en fixant annuellement des objectifs à atteindre pour améliorer la qualité des services offerts aux locataires et d'évaluer la performance du directeur ou de la directrice à les réaliser.

« Il n'y a pas de sujet tabou lors des réunions de votre office. C'est souvent à partir de cas concrets, qu'il sera possible de voir si l'office est à l'écoute des besoins des locataires. »

E. Se prononcer sur toutes mesures applicables aux locataires (art. 13)

Il est faux de prétendre que votre statut de locataire vous place en conflit d'intérêt quand vient le temps de parler de questions qui touchent les locataires. L'article 13 sur les conflits d'intérêts est clair en précisant qu'il *« n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur élu de se prononcer sur des mesures générales applicables aux locataires ».*

Si le gouvernement du Québec a décidé qu'il y aurait deux locataires sur le CA des offices, c'est parce qu'il croyait qu'il serait profitable pour les autres administrateur-trice-s qui n'habitent pas dans les HLM d'avoir des informations en provenance directe de ceux et celles qui y vivent. Le seul moment où vous devez éviter de participer à une discussion est lorsqu'il est spécifiquement et uniquement question de votre cas personnel ou d'un cas semblable au vôtre.

FICHE 4 QUELS SONT LES DROITS À FAIRE VALOIR ?

« Il peut arriver des situations où le respect des valeurs énumérées dans le code de déontologie exige qu'on manifeste ouvertement notre opposition, notamment lorsque les droits et la dignité des personnes nous semblent bafoués. »

F. En cas de désaccord, inscrire sa dissidence au procès-verbal et se plaindre à la SHQ (art. 8)

Au même titre que tous les autres administrateur-trice-s, vous pouvez exiger de faire inscrire au procès-verbal de la réunion que vous étiez en désaccord avec l'adoption d'une proposition. Si une décision va à l'encontre de ce qui vous semble juste, l'article 8 du code vous accorde également le droit *« de faire connaître, par écrit, les motifs de votre dissidence à l'autorité compétente »,* c'est-à-dire au président-directeur général de la SHQ.

Règle générale, on exprime franchement ses points de vue et on se rallie de bon gré à la décision prise par la majorité. Ainsi, on fait preuve d'esprit d'équipe et de loyauté envers les autres membres du conseil d'administration. Mais, il peut arriver des situations où le respect des valeurs énumérées dans le code de déontologie exige qu'on manifeste ouvertement son opposition, notamment lorsque les droits et la dignité des personnes nous semblent bafoués.

NOTES PERSONNELLES

FICHE 5 COMMENT APPORTER UNE CONTRIBUTION POSITIVE AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ?

Sommaire

A. Consultez les locataires
B. Soyez actif au CA

« En plus de vos qualités et de vos expériences personnelles comme représentant-e-s des locataires, vous avez une compétence qu'aucun autre administrateur-trice ne possède. Vous savez de quoi vous parlez car vous en avez une connaissance directe pour le vivre au quotidien. »

A. Consultez les locataires

Puisque la loi de la SHQ oblige le CA de l'office à mettre en place un comité consultatif de résidant-e-s et vous oblige comme locataire à y participer, il est naturel que vous en tiriez un maximum d'informations. Ainsi, mettez à contribution les autres locataires pour avoir une bonne idée de ce qui se vit dans les différents immeubles de votre office. Vous pouvez vous servir du CCR ou de votre association de locataires pour préparer vos réunions du conseil d'administration.

- Réunissez votre CCR avant la réunion du CA et passez en revue les différents points à l'ordre du jour de la convocation du CA.
- Établissez une liste de questions ou de propositions à faire.
- Vous ne devez cependant pas engager votre vote d'avance.
- À la réunion suivante de votre CCR, faites rapport de ce qui s'est passé, tout en gardant confidentiel les informations nominatives et le secret des délibérations.

En plus de vos qualités et de vos expériences personnelles comme représentant-e-s des locataires, vous avez une compétence qu'aucun autre administrateur-trice ne possède, qu'il soit avocat, notaire ou maire. Vous savez de quoi vous parlez car vous en avez une connaissance directe pour le vivre au quotidien.

Sans rien enlever aux qualités des autres administrateur-trice-s, vous devez utiliser votre connaissance de la situation réelle vécue par les locataires pour la communiquer aux autres membres du CA. Ainsi, avec des informations de qualité, le CA pourra prendre des décisions de qualité.

B. Soyez actif au CA

- Si vous préparez bien vos réunions du CA avec les autres locataires, vous devriez avoir des questions et des propositions à formuler au CA.
- Vous avez le droit de mettre des sujets à l'ordre du jour et de formuler des propositions formelles.
- Assurez-vous d'avoir l'appui du 2e locataire pour que vos propositions soient secondées, obligatoirement discutées et soumises au vote.
- Préparez vos arguments à l'avance, soyez rassembleur-se et cherchez à vous gagner des allié-e-s autour de la table.
- Rapporter les questions et les suggestions en provenance de votre CCR afin de permettre aux autres administrateur-trice-s de prendre des décisions éclairées qui tiendront compte des besoins des locataires.

« Vous avez le droit de mettre des sujets à l'ordre du jour et de formuler des propositions formelles. »

Georges : « Peux-tu me donner des exemples des choses que vous discutez à votre CA ? »

Blanche : « Bien sûr. Comme je t'ai dit tantôt, on parlait des budgets, des plans d'action, des orientations, ça, ça va de soi. On parle aussi des plans communautaires, c'est-à-dire tout ce qui est question de soutien aux familles, maintien à domicile, partenariat avec le CSSS par exemple. Puis on a aussi, qui est un « must », à l'ordre du jour-là, on parle des préoccupations et des problèmes des locataires. C'est une nécessité. Puis on doit rendre compte de qu'est-ce qu'on fait au CCR aussi. »

FICHE 6 QUE FAIRE SI LE CODE N'EST PAS RESPECTÉ ?

« De la même façon que le code demande aux offices de privilégier le dialogue, l'éducation et la médiation en cas de conflit avec les locataires, la même solution doit être employée lorsqu'il se présente un conflit sur l'application du code au sein du conseil d'administration de l'office. Le recours à la procédure de plaintes prévue dans le code devrait être utilisé seulement lorsque vos tentatives de dialogue avec les autres membres de votre conseil ont échoués. »

Sommaire

A. Le rôle du PDG de la SHQ
B. Le comité mixte
C. Les types de sanctions
D. Où adresser une plainte?
E. La FLHLMQ peut vous aider

A. Le rôle du PDG de la SHQ

B. L'article 37 stipule que le président-directeur général de la Société d'habitation du Québec est l'autorité compétente chargée de faire respecter le code de déontologie et que *« la personne qui constate un manquement aux dispositions du code en informe le président du conseil d'administration de l'office ainsi que l'autorité compétente ».*

Ainsi, si vous considérez que certains articles du code ne sont pas respectés par des dirigeant-e-s ou des administrateur-trice-s de votre office, vous devez signaler le problème au président ou à la présidente du conseil d'administration de votre office. Dans bien des cas, une franche discussion entre les membres du conseil permettra de clarifier les règles et de réajuster le tir. Cependant, si le problème persiste, vous devez le signaler par écrit au président-directeur général de la Société d'habitation du Québec, en prenant également soin de remettre une copie de votre plainte au président ou à la présidente de votre office.

B. Le comité mixte

Lorsque des plaintes sont soumises à la SHQ, et qu'elles ne peuvent être facilement résolues, un comité mixte composé d'un-e représentant -e des offices (ROHQ), un-e représentant-e des directeurs d'office (ADOHQ) et un-e représentant-e de la Fédération des locataires (FLHLMQ) étudient les plaintes et formulent des recommandations à l'intention du PDG de la Société d'habitation du Québec.

C. Les types de sanctions

L'article 41 précise que *« la sanction qui peut être imposée à l'administrateur ou au dirigeant est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de 3 mois ou la révocation ».*

D. Où adresser une plainte ?

Les plaintes écrites doivent être adressées au PDG de la SHQ :

Président-directeur général
Société d'habitation du Québec
1054, L-A Taschereau
Aile Saint-Amable, 3e étage
Québec (Québec) G1R 5E7

Il est également possible de déposer une plainte verbale auprès du bureau des plaintes de la SHQ au **1-800-463-4315**.

« Notre fédération peut vous aider à faire valoir votre point de vue auprès de votre office ou, au besoin, vous aider à rédiger vos plaintes. »

E. La FLHLMQ peut vous aider

Notre fédération, qui se veut au service des locataires, est à votre disposition pour répondre à vos questions concernant l'application du code et vous fournir des conseils et du soutien dans vos démarches. Nous pouvons vous aider à faire valoir votre point de vue auprès de votre office ou, au besoin, vous aider à rédiger vos plaintes.

LEXIQUE

Dans l'utilisation du DVD et du guide, les termes suivants veulent dire :

Code de déontologie

- ensemble de règles de conduite, les droits et les devoirs à respecter par tout-e-s les administrateur-trice-s
- le code de déontologie des administrateur-trice-s est en vigueur depuis le 1 septembre 2007

Comité consultatif de résidant-e-s (CCR)

- tous les offices sont obligés d'avoir un CCR
- chaque CCR a trois grands rôles :
    - étudier les politiques touchant l'ensemble des locataires pour formuler des recommandations à la direction et au CA de l'office
    - promouvoir la participation des locataires aux activités sociales et communautaires et favoriser la vie associative
    - organiser l'assemblée d'élections des locataires-administrateur-trice-s au conseil d'administration de l'office et au comité de sélection lorsque leurs mandats viennent à échéance

Office

- on réfère aux offices d'habitation (OH) du Québec
- il y a 544 offices d'habitation, un peu partout à travers le Québec
- il y a un conseil d'administration (CA) pour chaque office

LEXIQUE

Dans l'utilisation du DVD et du guide, les termes suivants veulent dire :

Valeurs

Confidentialité

- informations à garder sous le secret, notamment :
  - les informations nominatives (le nom des personnes concernées) pour protéger la réputation des individus;
  - le secret des délibérations: ne pas préciser qui a dit quoi lors des discussions;
  - les informations sur lesquelles un huis clos a été spécifiquement exigé

Imputabilité

- attribution de responsabilité
- le CA de l'office d'habitation est imputable notamment pour
  - administrer les budgets
  - gérer le personnel
  - adopter les politiques locales

Transparence

- fournir toutes les informations nécessaires pour que les citoyen-ne-s puissent connaître les décisions qui sont prises
- rendre des comptes concernant l'utilisation des fonds publics

ACTIVITÉS D'ANIMATION

Voici certaines activités complémentaires qu'on peut tenir après le visionnement du DVD. L'objectif de ces activités est de sensibiliser les représentant-e-s des locataires et les administrateur-trice-s à développer une bonne compréhension des rôles qu'ils-elles ont à jouer au CA de l'office.

Ces activités peuvent se vivre de trois manières. Les représentant-e-s des locataires au CA peuvent :

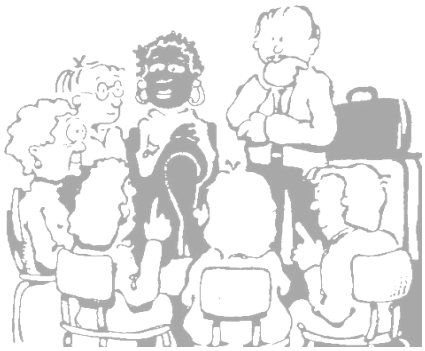
1. Inviter les autres membres du CA à visionner le DVD et à en discuter avec eux.
2. Inviter leur CCR ou leur association à visionner le DVD et à en discuter avec eux.
3. Inviter d'autres locataires qui n'ont pas d'association à visionner le DVD et à en discuter avec eux.

Les trois activités d'animation sont les suivantes:

A. Défis du-de la représentant-e des locataires

B. Questions d'animation

C. Pistes de réflexion



ACTIVITÉS D'ANIMATION

A

Défis du-de la représentant-e des locataires

Le DVD présente plusieurs défis rencontrés par des représentant-e-s des locataires au sein du conseil d'administration. Cette activité propose un échange sur ce que les personnes ont retenu du DVD par rapport aux défis.

Après le visionnement, l'animateur-trice invite les personnes présentes à répondre à la question :

Qu'est ce que vous avez vu dans le DVD qui représente des défis pour le-la locataire-administrateur-trice?

Exemples de défis vécus par un-e représentant-e des locataires :

- Combler deux rôles au CA
- Comprendre la notion de la confidentialité
- Éviter les conflits d'intérêts et le favoritisme
- Privilégier le règlement à l'amiable des conflits
- Obtenir les informations pour prendre une décision éclairée avant de voter
- Exiger que le directeur ou la directrice rende compte de son travail
- En cas de désaccord, inscrire sa dissidence au procès-verbal et se plaindre à la SHQ
- Comment consulter les locataires

B ACTIVITÉS D'ANIMATION

Questions d'animation

Les questions suivantes peuvent guider les discussions après le visionnement:

- Le respect est souvent nommé comme une composante essentielle d'une relation de dignité. Êtes-vous d'accord avec cela? Que signifie le respect? Les membres du CA ont-ils des perceptions différentes du respect?
- La communication est souvent nommée comme un bon moyen de régler les conflits. Que veut dire une bonne communication? Y a-t-il des situations où il est préférable de ne pas exprimer ses sentiments ou ses besoins. Pourquoi?
- À partir des valeurs que vous trouvez importantes dans vos relations au CA, comment pouvez-vous régler une situation difficile?
- Qu'est-ce qu'on peut faire lorsque nos valeurs sont différentes de celles des autres membres du CA?

Réponses

C

Pistes de réflexion

Le-la locataire administrateur-trice développe sa capacité de choisir et de décider en fonction de ses choix en passant par plusieurs dimensions : la participation, la compétence technique, l'estime de soi et la conscience critique :

a. la participation

assistance muette

participation aux discussions (exercice de droit de parole)

participation aux débats (droit d'être entendu)

participation aux décisions (aval/refus de consentement)

b. la compétence technique

acquisition de connaissances pratiques et techniques requises par l'action

c. l'estime de soi

auto reconnaissance de sa propre compétence

reconnaissance de sa compétence par les autres

d. la conscience critique

e. conscience collective (personne/collectivité pas seule à avoir un problème)

conscience sociale (problèmes individuels/collectifs influencés par la façon de l'organisation de la société)

conscience politique (solution des problèmes d'ordre structurel passe par le changement social)

RESSOURCES QUI PEUVENT VOUS AIDER

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

514-521-1485 ou
1-800-566-9662

Nous avons aussi différents outils d'informations qui sont à votre disposition :

- Un DVD qui explique le contenu du code de déontologie produit en collaboration avec le Centre St-Pierre;
- Un bulletin appelé « *Un bon conseil* » qui est distribué gratuitement 4 à 6 fois par année aux locataires sur les CA d'office;
- Des sessions de formation tenues à chaque année dans chacune des régions du Québec et un congrès annuel;
- Un site Internet, le www.flhlmq.com et une ligne sans frais :

1-800-566-9662.

La Société d'habitation du Québec (SHQ)

1-800-463-4315

www.habitation.gouv.qc.ca

Le Regroupement des offices d'habitations du Québec (ROHQ)

1-800-463-6257

www.rohq.qc.ca

REMERCIEMENTS

Centre St-Pierre et FLHLMQ tiennent à remercier:

Le **ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport** qui a contribué au financement du projet.

La **Société de l'habitation du Québec** pour leur soutien financier qui a rendu possible la publication et la diffusion de ce guide et du DVD.

Et **tous ceux et celles** qui ont contribué à la production du DVD.

Remerciements

Habitation Villa L'Assomption, Granby; **Habitation Bellevue**, Waterloo; **Habitation La Cité du mérite**, Magog; **Habitation Dussault**, Sherbrooke; **Habitation Émilien-Gagnon**, Montréal; **Habitation La Chenais**, Sherbrooke; **Habitation Villa Laliberté**, Granby; **Habitation Leclair**, Waterloo; **Habitation Manoir de l'Est**, Magog; **Habitation Ste-Marie**, Sherbrooke

Scénario

Marie-Christine Gagnon, Lise LaPalme, Sylvie Létourneau, Vivian Wiseman

Présentation à la caméra

Jacqueline Boisvert

Simulations

Madeleine Boudreault, Raymond Dagenais, Denis Delorme, Lisette Dionne, Gilles Dubois, Chantal Girouard, Louise Hébert, Laurent Lamontagne, Marcel Poulin, Odette Poulin

Voix hors-champ

François-Étienne Paré

Caméra

Sylvain Lebel

Prise de Son

Alain Villemure

Montage

Lise LaPalme

Comité de production

Vivian Wiseman, Marie-Christine Gagnon, Sylvie Létourneau, Lise LaPalme, Robert Pilon, Francine Pelletier

Interviewé-e-s

Marco Bélanger, directeur de l'OMH de Trois-Rivières; **Pierre Boisvert**, président du CA de l'OMH de Sherbrooke; **Julie Leblanc**, administratrice au CA de l'OMH de Longueuil; **Jacqueline Moisan**, vice-présidente au CA de l'OMH de Montréal; **Robert Pilon**, coordonnateur de la Fédération des locataires de HLM du Québec; **Nicole Sirois**, administratrice au CA de l'OMH de Sherbrooke.

Production technique

Centre St-Pierre

Production

Centre St-Pierre et Fédération des locataires de HLM du Québec

© 2008

Saisir le code des administrateur-trice-s

Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (F L H L M Q)

2520, rue Lionel Groulx, local 202
Montréal H3J 1J8
Téléphone : 514.521.1485 ou 1.800.566.9662
télécopieur : 514.521.6444
courriel : info@flhlmq.com

Le Centre St-Pierre

1212, rue Panet
Montréal H2L 2Y7
Téléphone: 514.524.3561
Télécopieur: 514.524.5663
Courriel: csp@centrestpierre.org