



## 345 M\$ pour la rénovation des HLM

### À quoi l'utiliserez-vous ?

**LE MINISTRE** des Affaires municipales, Sylvain Gaudreault, était fier d'annoncer que la SHQ et la SCHL s'étaient entendues pour verser 345 millions\$, en 2013-2014, pour la rénovation et les améliorations majeures (RAM) de nos HLM. Le budget était de 308M\$ en 2012.

Votre défi est maintenant de vous assurer que les membres du conseil d'administration de votre office auront en tête vos priorités comme locataires lorsque viendra le temps d'adopter une demande de budget qui sera acheminée pour acceptation à la SHQ.

N'hésitez pas à faire valoir votre droit d'être collectivement consultés. D'ailleurs la SHQ, dans son *Info express* de mars 2013, a eu la délicatesse de le rappeler à tous les offices de la manière suivante : « Afin d'optimiser la gestion de leur parc de logements et de s'assurer que leurs services répondent aux besoins des locataires, les offices d'habitation (OH) doivent consulter ceux-ci. L'article 58.4 de la *Loi de la SHQ* stipule que chaque OH doit mettre en place un CCR qui est le canal privilégié par lequel les locataires peuvent recevoir de l'information et faire connaître leurs propositions. Les

OH n'ayant pas de CCR doivent tenir une assemblée des locataires annuelle, préférentiellement lors de la planification de travaux majeurs. Nous invitons les conseils d'administration des OH concernés à adopter une résolution fixant la date de l'assemblée des locataires. Nous vous rappelons aussi que la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique offre la formation et l'accompagnement nécessaires. »

Vous trouverez au [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com) – sous la rubrique rénovation majeure – toutes les informations pour vous aider dans la consultation de vos locataires.

## L'appel de projets d'ID<sup>2</sup>EM 2013 sera t-il le dernier ?

**À LA RÉUNION** de la Table HLM du 26 février dernier, la SHQ nous a appris une mauvaise nouvelle. Il y aura un appel de projets en mai 2013 mais à compter de 2014, il n'y aura plus de fonds disponibles pour financer les projets.

Puisque les subventions de 300 000\$ accordées dans le cadre de l'initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (ID<sup>2</sup>EM) sont puisées à même les fonds de tiroirs de la SHQ, celle-ci nous informe qu'elle n'aura plus d'excédents pour l'année 2014 en raison des coupures de 5% apportées par le dernier budget Marceau.

Le PDG de la SHQ, John MacKay nous a déjà personnellement indiqué lorsqu'il a procédé à l'abolition du programme qui existait précédemment, le PAICS, que tant et aussi longtemps qu'il serait président de la SHQ il s'assurerait que la SHQ dispose des fonds nécessaires pour financer ID<sup>2</sup>EM. Au bureau du ministre des Affaires municipales, on nous informe qu'une démarche sera entreprise par la SHQ pour demander les crédits au Conseil du trésor. Un dossier à suivre.



L'association des locataires de Dolbeau-Mistassini, comme plusieurs autres, a reçu l'aide d'ID<sup>2</sup>EM.

## Un premier office régional d'habitation verra le jour !

**LA SOCIÉTÉ** d'habitation du Québec a annoncé la mise en place prochaine d'un office régional d'habitation (ORH) dans la municipalité régionale de comté (MRC) de Deux-Montagnes. Le conseil de la MRC a déclaré sa compétence en matière de gestion du logement social sur son territoire. Elle constitue la première application d'une disposition législative introduite à la demande de la FLHLMQ dans la *Loi de la SHQ* en 2002. Ainsi, l'ORH de Deux-Montagnes succédera bientôt aux six OH du territoire de la MRC, soit les OH de Saint-Joseph-sur-le-Lac, de Sainte-Marthe-sur-le-Lac, de Oka, de Deux-Montagnes, de Saint-Eustache et de Pointe-Calumet.

Ce regroupement améliorera les services à la clientèle, rendre les interventions plus efficaces, assurera un développement régional de l'habitat social plus cohérent et facilitera l'établissement et la consolidation de partenariats avec d'autres secteurs d'activité comme la santé et l'éducation. La Fédération est convaincue que cette fusion permettra de donner de meilleurs services aux locataires. Nous espérons maintenant qu'elle sera suivie par beaucoup d'autres !

## Le 13<sup>e</sup> congrès s'en vient !

**DANS QUELQUES** semaines à peine, les 7 et 8 juin 2013, plus de 250 locataires se donneront rendez-vous à l'université Laval de Québec pour le congrès de la FLHLMQ. Avec l'aide de conférencier-ère-s, nous discuterons d'une nouvelle approche pour favoriser le bon voisinage dans nos HLM et de beaucoup d'autres sujets nous permettant de renforcer nos associations. Le ministre Sylvain Gaudreault devrait également nous faire l'honneur de sa présence ainsi qu'un représentant de la Confédération nationale du logement de France. Vous trouverez, en page 2, les propositions qui seront discutées lors du congrès.

Il n'est pas trop tard pour ceux et celles qui ne sont pas encore inscrits mais vous devez le faire rapidement en contactant directement la FLHLMQ au 1-800-566-9662. Le bulletin expliquant en détails le déroulement de nos ateliers est disponible au [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com).



## Évictions des locataires

# Jusqu'où devrait aller la patience de l'office ?

**LORS DU DERNIER** congrès du Regroupement des offices (ROHQ), les 12 et 13 avril 2013, de nombreux conférenciers ont parlé de façon éloquente de la mission sociale des offices et de comment la gestion des offices a évolué pour mieux prendre en compte les besoins des personnes en difficulté économique ou sociale.

Cependant, lors d'un atelier sur l'utilisation de la Régie du logement, nous avons été à même de constater que le changement de mentalité ne s'était pas encore rendu jusqu'aux conseils que l'on donne aux offices quand vient le temps de régler des différends avec leurs locataires devant les tribunaux.

D'entrée de jeux, nous aurions aimé que les administrateurs se fassent rappeler que le Code de déontologie demande que l'on privilégie le règlement à l'amiable des conflits (art. 32) et que cette exigence morale provienne du fait que les HLM ont pour mission de loger les plus démunis avec le lot de difficultés que cela peut vouloir dire. Malheureusement, les conseils juridiques prodigués aux offices ne visaient nullement à leur indiquer comment utiliser la Régie comme outil supplémentaire pour réussir à faire entendre raison aux cas difficiles mais strictement à leur montrer comment réussir à les évincer le plus rapidement possible.

Ainsi, on conseillait, sans remord aucun, aux offices de demander la résiliation du bail pour retard fréquent même si le locataire ne doit pas un seul sou en invoquant le préjudice sérieux causé à l'office en raison du temps que doit consacrer l'administration à la perception des loyers. Pourtant, les offices sont de plus en plus nombreux à être fiers de travailler très fort à courir après le loyer des cas difficiles pour ainsi leur permettre de ne pas perdre leur HLM. Ce sont autant de personnes et de familles avec enfants que l'on réussit par de gros efforts à ne pas jeter à la rue.

Si l'objectif est vraiment le maintien dans les lieux des populations les plus pauvres, est-ce qu'un office devrait avoir le droit moral de mettre à la rue un locataire qui ne doit pas un sou mais qui use la patience des employés à la perception ? Il aurait été intéressant d'entendre un avocat ayant une vision plus sociale du droit expliquer, par exemple, comment mieux utiliser les ordonnances de la Régie du logement, plutôt que les demandes en résiliation, quand vient le temps d'essayer de convaincre les locataires de prioriser le paiement du loyer ou le maintien de la tranquillité des lieux.

Selon nous, une réflexion générale et des balises s'imposent, car trop d'offices utilisent encore la Régie comme premier et non pas comme dernier recours oubliant ainsi leur mission sociale.

## Les propositions soumises au 13<sup>e</sup> congrès

**VOICI LES SIX** propositions que le conseil d'administration de la FLHLMQ a préparé afin d'alimenter la réflexion et les décisions qui seront prises lors du congrès.

### 1. Bon voisinage

Que la FLHLMQ encourage et aide ses associations à jouer un rôle actif dans les activités de prévention et de médiation pour améliorer le climat dans les HLM, notamment en offrant une formation sur ces questions et en prônant une Charte de bon voisinage.

### 2. Accès-logis

Que la FLHLMQ modifie dans ses règlements généraux sa définition des associations de locataires de HLM pour inclure toutes les associations de locataires administrées par un office d'habitation et invite les associations, qui le souhaitent, à inclure les locataires des autres logements administrés par les offices dans leurs activités en demandant une contribution financière équivalente aux 17\$.

### 3. Fin des conventions

Comme la fin des conventions représentera une perte de 130 millions \$ par année

pour le financement du logement social au Québec, la FLHLMQ appuie les actions en faveur d'un vaste front commun pour le maintien de la contribution fédérale afin de protéger les HLM et permettre aux offices d'augmenter le nombre d'unités de nouveaux logements réalisés en Accès-logis.

### 4. Partenariat avec les offices

Que la FLHLMQ encourage et aide ses associations à soumettre à leur office une proposition de partenariat qui précisera chaque année les sujets sur lesquels les locataires souhaitent être consultés et les projets à réaliser en commun.

### 5. Regroupement des offices.

Que la FLHLMQ appuie le regroupement des petits offices en office régional afin de donner de meilleurs services aux locataires et aux requérants, notamment un guichet unique pour les requérant-e-s de logement.

### 6. Financement de l'action bénévole.

Que la FLHLMQ réclame le retour d'un programme récurrent de subventions semblable à ce qu'était le PAICS maintenant que la SHQ prévoit la fin d'ID<sup>2</sup>EM.

## OUVERTURE DE POSTE

### Responsable à la mobilisation

La Fédération des locataires d'habitation à loyer modique du Québec (FLHLMQ) est à la recherche d'une personne pour agir comme responsable à la mobilisation auprès de ses 300 associations de locataires à travers la province.

#### Responsabilités

- Assurer l'information et la formation des locataires et de leurs associations;
- Mobiliser et défendre les locataires dans différents dossiers à caractères locaux ou provinciaux;
- Gérer le site internet et la banque de données de la Fédération;
- Représenter les locataires de HLM auprès de différents organismes sociaux et gouvernementaux dans un partenariat efficace;
- Participer au fonctionnement démocratique et au financement de la Fédération.

#### Qualifications

- Expérience significative dans l'organisation, la formation et la mobilisation collective ;
- Connaissance du réseau du logement social et de ses habitants, un atout ;
- Connaissance de logiciel tels Drupal et FileMaker ;
- Capacité d'analyse, autonomie et initiative ;
- Facilité de communication verbale et écrite ;
- Capacité de travailler au sein d'une petite équipe avec de nombreux dossiers et des attentes multiples ;
- Être disponible pour se déplacer régulièrement à travers le Québec et posséder un permis valide.

#### Conditions

- Travail basé au siège social de la FLHLMQ à Montréal ;
- Salaire de base de 38 000 \$ pour 35 heures par semaine ;
- 4 semaines de vacances et contribution de l'organisme au Régime de retraite ;
- Probation de 6 mois avec permanence par la suite.

Les personnes intéressées devront faire parvenir leur c.v. avant le 31 mai 2013 à l'adresse suivante :

elisabeth.pham@flhlmq.com

N.b.: Seules les personnes retenues en entrevue seront contactées.

# Cinq suggestions de la FLHLMQ

## Pour améliorer les services aux citoyens

LE 8 MAI DERNIER, le PDG de la SHQ, John MacKay, avait convié des représentant-e-s de tous les groupes nationaux en habitation afin d'entendre leurs recommandations sur les moyens de mieux loger tous ceux et celles qui ont besoin de logement. Voici un résumé des propositions que nous avons formulées.



### 1. Mettre en application l'art. 57 de la Loi de la SHQ afin de regrouper les offices.

Alors que 67 offices administrent 84 % du parc HLM, soit près de 53 000 logements, les 10 000 autres sont administrés par 479 OH qui gèrent en moyenne un 20 logements. Cette trop grande décentralisation fait en sorte qu'il existe un réseau à deux vitesses dans nos HLM. Celui des offices professionnels avec du personnel à temps plein et celui des OH avec du personnel à temps partiel que la SHQ n'arrive pas à bien former et où la gestion est déficiente ainsi que les droits des locataires.

En 2002, l'Assemblée nationale a amendé la Loi de la SHQ pour permettre la mise en place d'offices régionaux d'habitation. Si on confiait aux 31 agglomérations urbaines et aux 44 MRC sans noyau urbain la compétence de la gestion du logement public, nous aurions à cinq exceptions près, soit les cinq grandes agglomérations urbaines, des OH d'une taille très raisonnable variant entre 100 et 1000 logements.

### 2. Mettre en place un guichet unique pour tous les demandeurs de logement sociaux.

Il est franchement scandaleux que les requérant-e-s de logement sociaux, peu importe qu'ils soient publics, communautaires ou coopératifs, doivent encore aujourd'hui se lancer dans une véritable course à obstacles pour trouver les bonnes adresses où s'inscrire sur des listes d'attente.

Pour simplifier l'accès au logement social, il est essentiel que les différents fournisseurs de logements subventionnés par l'État se coordonnent efficacement dans chaque région du Québec. Les gens doivent pouvoir s'inscrire, en allant à un seul endroit, sur une liste centrale leur donnant accès aux différentes formes de logements subventionnés. Un tel système existe présentement en Ontario et simplifie de beaucoup la recherche de logements pour les personnes en difficulté.

### 3. Mieux planifier le développement du logement social dans toutes les régions du Québec.

Avec la pénurie de logements sociaux, la SHQ ne peut se permettre le luxe de ne pas avoir dans chaque région du Québec, une gestion efficace de l'offre et de la demande de logements sociaux. Dans de nombreuses régions du Québec, les municipalités sont présentement incapables, faute de ressources, d'assumer leurs responsabilités en habitation. Ainsi, plusieurs MRC peuvent avoir 5, 10 ou 15 petits offices sur leur territoire mais ne disposent d'aucune ressource permanente et compétente dans le domaine de l'habitation sociale. Si on regroupait ceux-ci en office régional, ils auraient alors les ressources nécessaires.

### 4. Élargir le financement du logement social.

Le Québec doit trouver les moyens d'investir davantage dans la réalisation de nouveaux logements sociaux à l'instar de plusieurs autres pays, notamment la France. Cependant, comme le Québec n'est justement pas un pays et que la moitié de nos impôts sont toujours à Ottawa, il est essentiel que le ministre Gaudreault prenne la tête d'un front commun pour revendiquer haut et fort un maintien à long terme de la contribution du fédéral et qu'il prêche par l'exemple dans ses propres budgets.

À l'exemple de plusieurs autres pays aussi, il est aussi souhaitable que le développement du logement social ne repose pas seulement sur les humeurs budgétaires de Québec et Ottawa. C'est pourquoi nous avons applaudi, en 1996, à la création du Fonds québécois en habitation communautaire (FQHC) car il était plus que temps que le logement social se dote d'une source de financement indépendante en complément des initiatives gouvernementales.

Cependant, le vrai débat public à mener sur l'avenir du Fonds n'est pas de se déchirer sur le niveau de contribution de ceux et celles qui en bénéficient et qui devraient «donner au suivant» mais de voir quels autres secteurs de la société devraient contribuer au financement du Fonds. Pourquoi le Fonds ne pourrait-il pas bénéficier d'une forme d'incitatif fiscal à l'exemple du Fonds de Solidarité de la FTQ

pour inciter les épargnants à investir dans le logement social? La formule du brevet A existe depuis plus de 100 ans en France. Ou, encore, pourquoi ne pas envisager une taxe sur certaines transactions reliées à la spéculation immobilière afin de financer le Fonds?

### 5. Améliorer la gouvernance dans le logement public.

La FLHLMQ trouve inacceptable que 23% des conseils d'administration des offices se réunissent moins de quatre fois par année pour assumer leurs responsabilités selon les résultats d'un sondage que nous avons réalisé auprès des locataires administrateurs en 2009. C'est pure hypocrisie que d'avoir un Code de déontologie qui prône l'imputabilité des administrateurs si ceux-ci ne font que du «*rubber stamping*». En Wallonie et en France, les sociétés du logement ont l'obligation statutaire de se réunir au moins six fois par année, nous devrions avoir la même exigence ici.

Pour éviter le copinage au sein des conseils d'administration des offices, la loi de la SHQ prévoit la nomination de deux représentants nommés par le ministre des Affaires municipales. Cependant, il existe un réel problème avec la nomination des représentants socio-économiques puisque les représentants du milieu sont désigné sans que les organismes communautaires actifs dans la communauté aient la moindre possibilité de soumettre des candidatures. La FLHLMQ demande une procédure transparente d'appel de candidatures pour permettre au ministre de pouvoir désigner de véritables représentants du milieu au sein du CA des offices.

Enfin, compte tenu de la mission sociale du logement public, la SHQ devrait exiger que les offices se fixent des objectifs précis en matière de développement social et demander une reddition de comptes conséquente sur la question. Tout particulièrement pour amener les offices à se conformer à l'obligation légale de mettre en place un comité consultatif des résidents, la SHQ devrait minimalement exiger que des efforts soient prévus chaque année pour élaborer un plan de partenariat avec les locataires et leurs associations. Ce plan permettant d'établir les collaborations entre les locataires et les gestionnaires sur le plan des consultations et des projets communautaires à réaliser en commun.

L'association des locataires de Drummondville regroupe les locataires des petits offices avoisinants de St-Charles et de St-Nicéphore suite à une fusion des offices.



# Comment vont les HLM en Ontario?

**DANS NOTRE RÉFLEXION** sur ce qui peut advenir des HLM à la fin des conventions avec le gouvernement fédéral, trois membres de la FLHLMQ ont eu la chance, le 26 mars dernier, de rendre visite à la Société du logement communautaire d'Ottawa. Nous étions curieux de savoir comment se portaient les logements sociaux dix années après leur municipalisation décrétée en 2002 par le gouvernement conservateur de Mike Harris et sa «révolution du bon sens».

## La structure et le financement

La Société de logement communautaire d'Ottawa (LCO) est le deuxième plus grand fournisseur de logements sociaux en Ontario avec ses 14 827 logements pour 32 000 personnes. Son conseil d'administration est composé de 12 membres, dont le maire, quatre conseillers municipaux, six représentants de la communauté et un membre du Conseil des locataires. LCO fonctionne indépendamment de la ville d'Ottawa, et cette dernière est son unique actionnaire. 340 personnes réparties dans quatre districts et un bureau central assurent les services aux locataires.

Une partie des 15 000 logements HLM de la Société du logement communautaire d'Ottawa.



Les revenus de LCO ont été de 137,7M\$ (63,5M\$ en loyer et 71,2M\$ en subventions) en 2011. La ville d'Ottawa semble assumer au moins 45 % des coûts. La directrice du Centre de service aux locataires du district central, Christiane Hallé, nous a expliqué que la contribution importante de la ville et la contribution des locataires qui paient 30% de leur revenu ainsi que quelques autres sources de revenu divers permettent d'obtenir un équilibre budgétaire au niveau des opérations.

Le défi demeure cependant de consacrer les sommes nécessaires à la rénovation des 160 projets d'habitation. LCO évalue à 332M\$ les besoins en travaux majeurs mais ne peut y consacrer que 14 M\$ chaque année à l'intérieur de son budget. Des efforts d'imagination sont faits afin de cibler les travaux qui permettront d'abaisser les coûts, par exemple le changement des cuvettes de toilette pour économiser sur la tarification de l'eau de même que l'utilisation de panneaux solaires. Toutefois, le rythme des rénovations n'est pas suffisant pour stopper la détérioration des immeubles en raison de leur vétusté. C'est là où l'absence de soutien

financier de la province et du fédéral se fait cruellement sentir.

Ce qui fait dire aux dirigeants de LCO dans leur plan stratégique 2012-2015 que «LCO s'engage à profiter des occasions de se départir d'actifs, d'en acquérir et de les renouveler, et à positionner l'organisme de façon stratégique pour avoir accès à toutes les subventions disponibles dans sa démarche vers la viabilité financière.»

## Renforcer les partenariats avec les locataires

À la base, il existe une soixantaine d'associations de locataires. Celles-ci ont pour rôle d'organiser des activités pour créer des liens dans la communauté et de représenter l'ensemble des locataires auprès de LCO. Certaines bénéficient de locaux et toutes reçoivent une subvention qui est attribuée en fonction du nombre de chambre à coucher dans les habitations. La subvention est fixée à 10\$ la chambre avec un minimum de 500\$ et un maximum de 7 500\$ par communauté. Un programme d'immobilisations communautaires de 100 000\$ est aussi à la disposition des associations et 38 ont reçu des fonds en 2011 pour des jardins, du mobilier extérieur et la mise à niveau de salles communautaires.

Aux trois mois, les associations sont invitées à participer à un comité de district. Ces comités sont présidés et coprésidés par les représentants élus des locataires et sont l'occasion d'entendre parler des projets de LCO, de discuter des changements de politiques et de faire des suggestions. Les locataires qui président les quatre comités de district siègent également au groupe consultatif des locataires (GCL) en compagnie de quatre autres locataires désignés par LCO. Ils et elles s'élisent un ou une président-e qui aura aussi pour responsabilité de représenter l'ensemble des locataires au conseil d'administration de LCO. Le groupe consultatif se réunit chaque mois avant la réunion du CA de LCO. Il participe aussi à de nombreux comités de travail avec les employés de LCO. En 2011, le groupe consultatif a organisé sa deuxième séance annuelle de réflexion des leaders des locataires à laquelle ont participé 48 locataires.

Selon Sandra Pilote, membre du comité consultatif des locataires, lorsqu'un groupe de locataires organisé en association soulève un problème, son influence est beaucoup plus grande. Elle peut aussi travailler avec LCO et d'autres organismes communautaires afin de trouver des solutions.

Le partenariat semble très ancré dans le fonctionnement de LCO. Ainsi, dans le plan stratégique de l'organisme, il est spécifié «que LCO est déterminé à accentuer la capacité des locataires d'orienter et de faire des commentaires sur les principales décisions que prend notre organisme. LCO examinera les structures et les pratiques d'engagement

Christiane Hallé, Robert Pilon, Claude Chantigny, Élisabeth Pham, Francine Vachon et Sandra Pilote.



des locataires pour leur donner les meilleures occasions de consultation et de s'exprimer. Motiver l'engagement des citoyens favorisera la promotion de communautés saines».

LCO veut également garantir des services réceptifs aux locataires en prenant encore mieux en considération la satisfaction des locataires. Un forum ouvert à tous les locataires a lieu une fois par année. Les locataires sont encouragés à venir témoigner des services qui devraient être améliorés. C'est aussi l'occasion de souligner la contribution exceptionnelle de certains locataires ou de certaines associations. Selon Brian Gilligan, directeur exécutif du développement communautaire, l'engagement des locataires suscite de meilleures décisions et permet d'obtenir leur aide sur les enjeux de la sécurité et de l'entretien. C'est la meilleure façon de faire des affaires car ils et elles travaillent avec LCO au lieu de travailler contre. Les locataires font alors toujours partie de la solution.

## Petite conclusion

Sans avoir la prétention d'avoir tout compris en une seule journée, il nous apparaît évident que LCO mise beaucoup sur la collaboration et la créativité de ses locataires et de ses employés pour créer des milieux de vie sains où chacun peut s'exprimer et contribuer. Ceci dans un contexte financier où LCO ne peut compter que sur la municipalité et les loyers à 30% des locataires pour boucler son budget. Cela pourrait marcher si les immeubles n'avaient pas un déficit de réparation accumulé de 332M\$. D'où l'importance pour nous, au Québec, de nous assurer que le gouvernement fédéral continue d'investir massivement dans la remise en état de nos immeubles avant la fin des conventions qui débouleront autour de 2020.



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 • www.flhlmq.com