



Pour améliorer les services Le temps est venu de regrouper les offices

LE PETIT MONDE DES HLM est en ébullition, car dans sa volonté de réduire le coût de gestion des offices municipaux d'habitation, il semblerait que la Société d'habitation du Québec étudie sérieusement la proposition formulée par la FLHLMQ à l'effet de regrouper les petits offices sur la base des 88 municipalités régionales de comté (MRC) qui se partagent le territoire du Québec.

Contrairement à la Wallonie, en Belgique, où le réseau des offices d'habitation a été regroupé en 64 offices afin d'en assurer le professionnalisme, le trop grand nombre d'offices au Québec, soit 537, cause le morcellement et l'éparpillement des ressources. Alors que 68 offices réussissent très bien à administrer 53 000 logements, nous avons également 469 petits offices pour gérer les 10 000 logements restants, soit une moyenne de 20 logements par office.

Cette trop grande décentralisation fait en sorte qu'il existe un réseau à deux vitesses dans nos HLM. Celui des 68 offices professionnels avec du personnel à temps plein administrant 84% du parc HLM et celui des 469 petits offices gérant 16% des HLM, avec du personnel à temps partiel, souvent à 4 ou 6 heures par semaine, que la SHQ n'arrive pas à bien former et à superviser et où la gestion est déficiente ainsi que les services aux locataires.

Cette réalité a été confirmée par une étude réalisée en 2014 pour le compte de la SHQ, par la firme CFC management et ressources humaines, qui démontre que les locataires des offices de moins de 100 logements ne bénéficient pas des mêmes services de qualité que les locataires administrés par des offices de plus de 100 logements. On pourrait également ajouter que le morcellement des offices empêche la mise en place d'une liste d'attente centralisée pour les demandeurs et affaiblit la capacité de réaliser de nouveaux projets d'habitation dans les régions.

À la demande de la FLHLMQ, le gouvernement du Québec a bien amendé la Loi de la SHQ, en 2002, pour permettre aux MRC de décréter leur compétence sur la gestion des HLM mais

seul l'Office régional du Lac-des-deux-Montagnes, en 2013, a réussi à triompher de l'esprit de clocher qui prime dans l'administration locale des HLM. Si l'existence de cet office démontre que les offices régionaux peuvent être un franc succès (voir article en page 3 : 86% des locataires apprécient les résultats de la fusion), elle constitue aussi l'exception qui confirme que les regroupements sur une base volontaire demeurent rares, voire impossibles. Ce sont les fusions forcées des municipalités qui ont contraint une centaine d'offices à se regrouper en 2002.

Loin de créer des monstres bureaucratiques, la fusion des 469 petits offices permettrait de consolider un réseau de 88 offices régionaux d'habitation (ORH) qui gèreraient au total 22 847 logements, soit une moyenne de 260 logements par office. Les 39 404 autres logements HLM sont déjà administrés par une douzaine de grands offices dans les villes centres du Québec. Pour voir de quoi aurait l'air la fusion des offices dans votre MRC, il suffit d'aller consulter le site web de la FLHLMQ.

Pour permettre aux locataires et aux demandeurs de tout le Québec de bénéficier de services de la même qualité, il est temps que le gouvernement du Québec ne fasse pas seulement dire que la gestion des HLM peut être de compétence des MRC mais qu'il en fasse une compétence obligatoire, au même titre que la gestion des autres services régionaux comme la sécurité publique et l'aménagement du territoire. Cela aurait aussi pour effet de mettre en place, dans tous les offices, les instances de participation des locataires que la loi exige mais qui font défaut dans plusieurs centaines de petits offices.

La FLHLMQ est prête à accompagner le gouvernement dans cette direction afin de consolider et d'améliorer le réseau des HLM.



CONGRÈS ANNUEL DES 5 ET 6 JUIN 2015

«Jusqu'où peut aller l'implication des locataires ?»

Alors que le gouvernement du Québec cherche à réduire ses dépenses dans les programmes sociaux, la FLHLMQ invite les locataires actifs dans les HLM à se réunir pour réfléchir aux moyens de diminuer les coûts de gestion de nos immeubles par une plus grande implication de ceux et celles qui y habitent.

À partir de différentes expériences de locataires qui, chacun à leur manière, changent les façons d'administrer les HLM, le 15^e congrès de la FLHLMQ sera l'occasion d'établir quelles sont les conditions d'une véritable participation citoyenne dans le parc de logements publics au Québec.

Soyez des nôtres, les 5 et 6 juin 2015, au pavillon Desjardins de l'Université Laval de Québec pour ce grand rendez-vous qui réunira des associations et des CCR des quatre coins du Québec.

Espérant avoir le plaisir de vous y rencontrer !

Sylvain Labrecque
Président de la FLHLMQ

COLLOQUE DU 4 JUIN 2015

La sagesse de ceux et celles qui s'impliquent!

Le congrès sera précédé, le 4 juin au même endroit, d'un colloque organisé en collaboration avec l'équipe du professeur Paul Morin de l'Université de Sherbrooke. L'événement vise à donner la parole aux familles afin qu'elles témoignent de leurs actions et de leur vécu en présence du plus grand nombre possible de directeurs ou d'administrateurs d'office, d'intervenants sociaux, de fonctionnaires de la SHQ et de chercheurs. Le déroulement et les modalités d'inscription au colloque sont disponibles sur notre site web au www.flhlmq.com.

La FLHLMQ peut accueillir gratuitement une cinquantaine de représentants des familles intéressés à participer à cet événement. Le transport, l'hébergement et les repas pour cette journée seront assumés grâce à l'équipe de l'Université de Sherbrooke. N'hésitez pas à nous contacter au 1-800-566-9662 pour obtenir des informations supplémentaires et vous inscrire !



Les bouleversements à la direction de la SHQ sont-ils annonciateurs de bouleversements dans ses orientations ?

Un article de la journaliste Lia Lévesque de La Presse Canadienne, paru le 22 janvier 2015, nous a fourni des informations importantes sur ce qui se passe à la Société d'habitation du Québec.

«Un certain malaise plane au sein du conseil d'administration (CA) de la Société d'habitation du Québec, où deux démissions viennent d'être annoncées, provoquées par un mécontentement face aux compressions dans les programmes que gère la SHQ et face au manque d'indépendance du CA de la société d'État par rapport au gouvernement.

En entrevue, l'un des démissionnaires, Stéphane Grenier, a affirmé «que le gouvernement court-circuite carrément le conseil d'administration de la SHQ depuis quelques mois. Par exemple, une réunion du conseil d'administration qui devait se tenir en décembre a été annulée «en nous disant qu'il n'y avait rien d'important» à y discuter. Par la suite, au début de janvier, on nous a pressé de faire une réunion téléphonique pour faire accepter des modifications à la Loi sur la Société d'habitation du Québec pour incorporer le Fonds d'habitation communautaire et adopter une résolution encourageant la fusion des différents OMH au Québec – ce à quoi le conseil d'administration s'est refusé», jugeant que ces questions importantes devaient plutôt être discutées sur le fond, afin d'en évaluer les répercussions.»

La réponse de la SHQ

Dans les heures suivantes, la SHQ publiait un communiqué afin de faire connaître la position de son président-directeur général, Michel Gagnon : «Nous sommes désolés d'apprendre le départ de deux administrateurs de notre C. A. Nous



Jean Crépeau, Madeleine Drapeau, Michel Gagnon, Lise Guillemette et Sylvain Labrecque.

respectons néanmoins leur décision. Je limiterai mes commentaires sur cette situation puisque je suis un membre du CA et que tout membre est régi par un code de déontologie qui impose un devoir de réserve et de confidentialité, pendant et au terme de son mandat. Toutefois, je tiens à souligner qu'il appartient au gouvernement de prendre les décisions relatives aux programmes et aux budgets alloués à la SHQ.»

La semaine suivante, le Conseil des ministres annonçait trois nouvelles nominations au conseil d'administration de la SHQ et, le mois suivant, la nomination de François Therrien à titre de vice-président de la Société d'habitation du Québec. Ce dernier assumait, depuis quelques mois, la direction du bureau de la révision des programmes et de l'organisation du travail (BRPOT) mis en place à la SHQ par le PDG afin de conduire les changements à venir.

Notre rencontre avec le PDG de la SHQ

Lors de sa rencontre avec les membres de l'exécutif de la FLHLMQ, le 27 novembre dernier, le nouveau PDG de la SHQ, Michel Gagnon, a été clair et honnête dans ses explications.

Il doit formuler différents scénarios afin de réformer, à court et à moyen terme, les structures et les programmes en habitation dans le but de mieux servir les citoyens et de participer aux efforts budgétaires du gouvernement. Il reviendra ensuite au ministre et à son gouvernement, probablement autour du dépôt du budget de mars 2015, d'adopter les solutions qu'ils jugeront les plus appropriées.

Dans le cadre de l'exercice de révision complète des programmes et des façons de faire de la SHQ, Michel Gagnon admet s'interroger sur l'efficacité de la structure actuelle de gestion du logement social, qui comprend près de 2000 organismes, et sur la place importante que prend l'aide financière accordée à la construction de nouveaux logements sociaux versus l'aide accordée aux personnes. Il dit trouver intéressantes et constructives nos propositions sur le regroupement des offices et l'implication des locataires dans l'entretien des immeubles et elles seront donc étudiées sérieusement.

Le PDG de la SHQ s'est fait rassurant en nous indiquant qu'il n'était pas dans ses projets à l'étude de proposer des hausses de loyer des locataires les plus pauvres ou de diminuer la contribution de la SHQ aux efforts de rénovation de nos HLM. Il a semblé très soucieux des conséquences possibles de la fin du financement fédéral sur le logement social au Québec.

M. Gagnon souhaite travailler en concertation avec les groupes partenaires de la SHQ afin de réaliser de la meilleure façon possible les changements nécessaires. La FLHLMQ a affirmé être prête à collaborer à l'amélioration des services de la SHQ si les changements vont dans le bon sens et servent les intérêts des citoyens les plus pauvres. Reste à voir quels choix fera le gouvernement!

La FLHLMQ demande la fin d'une pratique discriminatoire

Au cours des dernières semaines, deux cas de requérants refusés à l'admission par des offices sous prétexte qu'ils ne possédaient pas d'assurance en responsabilité civile ont été portés à notre attention par des organismes venant en aide aux ex-détenus.

Pour vérifier s'il s'agissait de cas isolés ou d'une pratique plus répandue, nous avons écrit à une cinquantaine d'offices pour savoir s'il était possible d'appliquer pour avoir un HLM même si aucun assureur ne voulait nous assurer. Six offices sur les 32 qui nous ont répondu ont affirmé que cela était nécessaire pour déposer une demande. Consciemment ou non, certains offices ont donc trouvé une astuce

qui permet de discriminer les locataires ayant eu un passé trouble et que les compagnies privées refusent d'assurer. Cela est en pleine contradiction avec le Règlement sur l'attribution qui ne prévoit nullement une telle forme d'exclusion et les dispositions du Code civil qui ne permettent pas, non plus, à un propriétaire d'exiger une assurance. Nous savons que cette pratique est également largement répandue dans les coops et les OBNL du Québec.

Nous pensons que les offices, comme organismes publics, doivent être exemplaires dans le respect de la *Charte des droits et libertés de la personne* et dans l'application du Règlement sur l'attribution des HLM. C'est pourquoi nous demandons que la SHQ interdise à ses mandataires l'utilisation de cette pratique qui constitue une forme hypocrite de discrimination.

Il est bon de rappeler que la FLHLMQ a tenté au cours des dernières années de trouver une solution alternative à ce problème en essayant de mettre en place une police d'assurances à coût modique et sans discrimination aucune. Malheureusement, nos efforts et ceux de nos partenaires n'ont pu être menés à terme et le gouvernement a maintenant d'autres priorités.

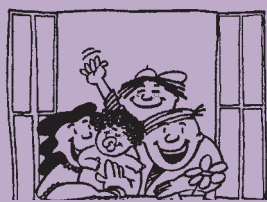
La FLHLMQ perd son droit de vote au Fonds québécois d'habitation communautaire

Alors que les rumeurs circulent à l'effet que la SHQ souhaiterait s'approprier les avoirs, environ 60 millions\$, détenus par le Fonds à même les contributions versées par les projets réalisés en AccèsLogis, les membres du Fonds viennent de voter une résolution lourde de conséquence à laquelle la FLHLMQ a refusé de souscrire.

Dans des termes diplomatiques, il a été voté de séparer la fonction de gestion du Fonds de sa fonction de concertation. Mais dans la vraie vie, cela signifie qu'un certain nombre de groupes, notamment le FRAPRU, l'AGRTQ et la FLHLMQ sont dorénavant exclus des décisions concernant l'utilisation des fonds dont disposera le Fonds. Nous perdons notre droit de vote sur tout ce qui concerne l'argent et son utilisation. Nous pouvons cependant demeurer pour participer aux discussions générales sur les enjeux de l'habitation. Nous ne pensons malheureusement pas que cette décision est de nature à renforcer les rangs de ceux et celles qui devront défendre le Fonds au cours des prochains mois et des prochaines années.



**Fonds québécois
d'habitation communautaire**
Un foyer de solidarité



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@fhlmq.com • www.fhlmq.com

86 % des locataires apprécient les résultats de la fusion à l'ORH du Lac-des-deux-Montagnes

Par -20 °C, 42 locataires se sont déplacés, le 24 février dernier, pour participer à une assemblée publique afin de faire le bilan de la fusion des Offices de Pointe-Calumet, Oka, Saint-Joseph-sur-le-Lac, Sainte-Marthe-sur-le-Lac, Deux-Montagnes et Saint-Eustache. Ces locataires, en provenance des six municipalités, étaient heureux de pouvoir témoigner librement de leur vécu au sein du nouvel office régional et ce, en l'absence des membres du personnel.

Les locataires ont été invité-e-s à voter sur la qualité des services de l'office afin de déterminer s'ils étaient meilleurs ou pires qu'avant la fusion. À la fin

de l'exercice, la question globale « PENSEZ-VOUS QUE LA FUSION A PERMIS L'AMÉLIORATION OU LA DÉTÉRIORATION DES SERVICES ? » a été posée. Le résultat : 86 % des locataires ont répondu que les services se sont améliorés alors que 14 % considèrent qu'ils se sont détériorés. Les locataires apprécient particulièrement la qualité des rénovations et les réponses rapides aux demandes de réparation. On signale avec intérêt l'ouverture de l'Office 5 jours par semaine et joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas d'urgence.

Il est à souligner que les deux principales raisons évoquées par ceux et celles qui considèrent que les

services se sont détériorés concernent l'application du Règlement sur l'attribution des HLM où des locataires invoquent le fait « qu'avant notre directeur ne laissait pas entrer n'importe qui ! » et la notion du respect de la confidentialité où des locataires déplorent lorsqu'ils ou elles font des plaintes « de ne plus être informés comme avant des démarches entreprises par le directeur à l'égard des gens qui font du trouble ». Ce qui a fait dire à un autre locataire « que 100 % des locataires étaient d'accord pour dire que l'Office respecte maintenant la confidentialité de la vie privée des locataires même si cela ne fait pas l'affaire de tout le monde ! »

Selon Serge Laurin, président du CCR, la quinzaine de membres du comité consultatif des résident-e-s ont vraiment l'impression d'être consultés et écoutés par la directrice et le CA de l'office. Il donne pour exemple le travail en commun pour élaborer les nouveaux règlements d'immeubles. Si cela était à refaire, il souhaiterait que les locataires soient mieux informés avant une fusion pour éviter que des employés ou des directeurs mécontents sèment la peur chez les résident-e-s pour sauver leur petit fief. Serge Laurin sera conférencier au 15^e congrès de la FLHLMQ, les 5 et 6 juin 2015, pour répondre à vos questions sur le regroupement des petits offices.



René Ouellet président de l'ORH du Lac-des-Deux-Montagnes, Sonia Paulus, mairesse de Sainte-Marthe-sur-le-Lac et préfète de la MRC de Deux-Montagnes, Lise Guillemette, vice-présidente de la SHQ, et Serge Laurin, président du comité consultatif des résidents.



Une partie des locataires présents le 24 février 2015.

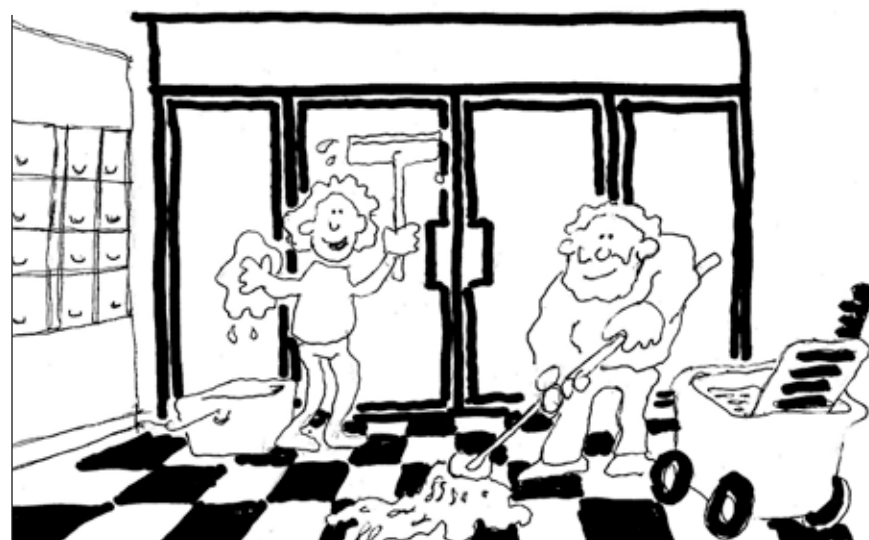
Les locataires peuvent s'occuper de l'entretien de leurs immeubles

Dans ses propositions à la SHQ et au gouvernement du Québec, la FLHLMQ a suggéré de transférer vers les locataires du parc HLM, sur une base volontaire et rémunérée, un maximum de tâches d'entretien et de conciergerie pour en diminuer le coût et en améliorer l'efficacité, comme cela se fait déjà en Wallonie et en France. Mais cela se fait aussi avec succès, depuis plus de dix ans, ici même au Québec.

En 2006, il s'est mis sur pied dans les HLM de Drummondville une coopérative de solidarité appelée « La clef du succès ». Son objectif initial était

de confier à des locataires des travaux d'entretien des aires communes ainsi que le déneigement des allées piétonnières dans 18 immeubles, dont 2 bâtiments comprenant 100 logements, destinés aux personnes âgées. Aujourd'hui, la coopérative compte 13 locataires de l'office parmi ses membres et peut se vanter d'être responsable des 32 immeubles administrés par l'office (une présentation powerpoint et une vidéo sont disponibles sur le site web de la FLHLMQ).

Selon la présidente de la coopérative, Marie-Josée Paquin, « la majorité de ses membres ont 61 ans et plus, vivent seuls et sont prestataires de l'aide sociale. La coopérative leur permet donc de bénéficier d'une nouvelle source de revenu non négligeable. En outre, pour deux des membres de la coop, cette allocation représente même leur principale source de revenu, ce qui a permis à l'un d'entre eux de cesser d'être prestataire de l'aide sociale. » Les membres travailleurs sont payés à forfait, ce qui leur donne la possibilité de choisir l'horaire qui leur convient ainsi que la vitesse d'exécution.



« La seule exigence qu'ils doivent respecter demeure l'accomplissement d'un travail bien fait », affirme M^{me} Paquin. Les autres locataires semblent également apprécier puisqu'ils sont plus nombreux à respecter le travail des membres de la coopérative. Celle-ci a également commencé à ouvrir ses rangs à d'autres citoyens de la municipalité.

Puisque c'est possible à Drummondville, la FLHLMQ ne voit pas pourquoi cela ne serait pas également possible d'étendre cette brillante initiative à d'autres grandes villes du Québec. Marie-Josée Paquin sera présente à notre 15^e congrès pour répondre aux questions des locataires intéressés par cette avenue.



Procurez-vous vos aimants gratuits pour faire connaître la FLHLMQ

Chaque jour, entre 100 et 200 personnes consultent le site web de la Fédération afin de suivre les actualités concernant les HLM, obtenir des conseils sur le fonctionnement des associations ou des comités consultatifs de résident-e-s (CCR) ou des informations sur les droits des locataires. Près de 600 se sont également abonnés gratuitement au bulletin et à l'infolettre de la FLHLMQ en s'inscrivant sur notre site. Mais cela n'est pas suffisant !

La FLHLMQ a fait produire 5 000 aimants promotionnels aux couleurs de la FLHLMQ, qui seront distribués aux participant-e-s de notre congrès de juin, afin que vous soyez le plus nombreux possible à nous aider à faire connaître notre site web auprès de l'ensemble des locataires dans les 537 offices d'habitations au Québec.

J'AIME MON VOISIN à travers le Québec

Plus d'une centaine de chartes de bon voisinage et de macarons J'AIME MON VOISIN ont été distribués aux locataires des HLM aux Îles-de-la-Madeleine en collaboration avec l'office et une organisatrice communautaire du CSSS. Des éléments de la charte serviront également au travail de sensibilisation dans d'autres centres d'hébergement publics ou privés.

À Drummondville, les 24 locataires qui ont assisté à l'animation prodiguée par l'organisme de justice alternative Commun accord ont apprécié dans une proportion de 80% leur expérience. Les gens ont surtout aimé découvrir les approches simples qui permettent de mieux se sentir dans

les situations de tension ou de conflits et de poser, par la suite, les bons gestes pour aider à résoudre les problèmes de voisinage. À quand une session J'AIME MON VOISIN chez vous?



Formation J'AIME MON VOISIN! à Drummondville

AU MONT-BLEU, À GATINEAU

Les locataires veulent négocier leurs hausses de loyer

Suite à un avis de l'office les informant d'une nouvelle augmentation de loyer de 4,02% en 2014-2015, pour un total de hausse de 16,5% en 5 ans, l'Association «Les gens actifs» du 165 Mont-Bleu a décidé qu'il était temps d'agir. Une pétition signée par 112 locataires sur une possibilité de 118 a été remise à l'office et une rencontre a eu lieu le 18 novembre avec des membres de la direction de l'office afin de débattre de la situation. Robert Pilon, de la FLHLMQ, était présent pour conseiller les 4 membres du CA de l'association.

Essentiellement, les augmentations de loyer s'expliquent par le fait que «les Jardins Mont-Bleu» est un projet d'habitation de 400 logements pour lequel la SHQ ne paie pas le déficit d'exploitation et qui doit donc s'autofinancer entièrement avec les loyers des locataires, contrairement aux HLM. Dans son élan pour rénover l'ensemble de son parc de logement, l'office pensait bien faire en procédant à d'importants travaux majeurs de 1,6 million \$ pour rénover les ascenseurs, le chauffage, 50 salles de bain, 34

cuisines, etc. L'office calcule d'ailleurs avoir encore pour 8 millions \$ de travaux à réaliser au Mont-Bleu. Le problème, c'est que comme la SHQ ne subventionne aucunement ces travaux, l'office doit refiler la facture aux locataires qui n'ont évidemment pas les moyens d'assumer de telles hausses annuelles. Certains locataires à revenu modeste paient entre 585 \$ et 700 \$ pour habiter au Mont-Bleu.

À la demande de la présidente de l'association, Nicole Labelle, le C.A. de l'office a accepté de mettre en place un comité conjoint OMH-Association du Mont-Bleu pour planifier les travaux des prochaines années et travailler à trouver du financement alternatif afin de limiter la facture pour les locataires.

La FLHLMQ est heureuse que Rachelle Simard, locataire au Mont-Bleu et vice-présidente du CCR de Gatineau, ait accepté de participer au comité de travail provincial pour les locataires du logement abordable que nous avons mis sur pied pour ainsi profiter de son expérience.

Avec 195 enfants à sa fête de Noël, l'association devient une grande famille!

Le 20 décembre dernier, 341 personnes ont assisté à la fête de Noël organisée pour les résidents du quartier Berthelet, à Longueuil.

Malgré la perte d'un financement important pour l'achat des cadeaux qui provenait auparavant de

donateurs qui ont accepté d'être jumelés à un enfant dans le cadre d'une nouvelle initiative de financement des cadeaux appelée «La Mission des anges de Noël». Différents présents ont été offerts à 66 familles et 195 enfants ont reçu des cadeaux du Père

Noël. Cette fête a été rendue possible grâce à l'implication de 17 personnes dans le comité de préparation de Noël et des 62 adultes et 21 enfants qui ont fait du bénévolat pendant l'évènement.

En plus d'avoir réussi une très belle fête pour les familles, la coordonnatrice de l'association des locataires, Marie-Josée Sansoucy, est particulièrement fière de voir le nombre de personnes impliquées dans sa réalisation. «Au début, je faisais tout presque seule mais j'ai

appris à faire confiance aux gens et cette confiance a fait beaucoup de petits!» souligne Marie-Josée.

L'office peut-il facturer un-e locataire pour des réparations?

Attention, un office ne peut pas facturer n'importe quoi, à n'importe quel prix et dans n'importe quelle circonstance. Des règles existent pour la facturation des coûts dus au remplacement ou à la réparation de certains éléments du logement.

Recommandations de la SHQ

Dans son *Manuel de gestion*, sur la question des frais d'entretien et de remplacement, la SHQ recommande aux OMH les pratiques suivantes :

- Ne facturer aucun frais au locataire autre que ceux prévus à la réglementation à moins qu'il s'agisse de frais encourus à la suite d'un bris occasionné par le locataire ou d'un changement effectué à sa demande;
- Établir une procédure de facturation et la remettre au locataire conformément aux exigences de modification du règlement de l'immeuble et intégrer à cette procédure la possibilité de signer une entente de paiement entre l'office et le locataire;
- Ne jamais facturer des coûts supérieurs aux frais réellement encourus;
- S'assurer de consulter le CCR avant d'adopter une politique de facturation.

Désaccord

En tout temps, le locataire qui s'oppose au contenu d'une facture peut adresser sa contestation à la direction de l'office. Il revient ensuite à l'office de s'adresser à la Régie du logement pour faire trancher le litige. C'est à l'office de prouver qu'il y a eu négligence du locataire.

Politique de facturation

Plusieurs CCR à travers le Québec ont négocié le contenu d'une telle politique au cours des dernières années. Les principaux éléments à discuter sont les suivants :

1. S'assurer que l'office ne facture pas des travaux liés à l'usure normale;
2. S'assurer que l'office ne facture pas le prix fort mais tient plutôt compte de la dépréciation du bien et de la capacité limitée de payer du locataire;
3. S'assurer que l'office indique bien les recours possibles au locataire dans le cas où il ou elle voudrait contester sa responsabilité ou le coût de la réparation;
4. S'assurer qu'il existe la possibilité d'une entente à l'amiable sur les modalités de paiement ou sur d'autres modes alternatifs de compensation (comme par exemple de faire participer des adolescents à l'effacement de leurs graffitis).

Si vous avez besoin d'aide pour établir une telle politique, la Fédération peut vous supporter dans vos démarches auprès de votre office.

Une association pour les 10 locataires du HLM de Ste-Marie-Salomé

Qui a dit qu'il est difficile de former une association dans un petit HLM? Huit personnes sur une possibilité de dix ont participé à l'assemblée de fondation, le 21 novembre dernier, dans cette petite municipalité de Lanaudière. De ce nombre, quatre ont accepté d'en former le conseil d'administration. Il aura suffi de l'implication d'une conseillère municipale siégeant au CA de l'office pour faire sentir aux locataires que leur participation était désirée.

