Comment favoriser le bon voisinage dans nos HLM?

Cahier des congressistes

13e congrès
7 et 8 juin 2013
Université Laval, Québec

20ième anniversaire

1993-2013

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

MOT DU MINISTRE

Travailler ensemble pour mieux vivre ensemble!

Au-delà des briques et du béton, le HLM est surtout un milieu vivant, dans lequel une incroyable diversité de personnes évoluent et se côtoient chaque jour. Vivre à proximité des autres peut faire naître des liens étroits aussi bien que des tensions parfois difficiles à vivre au quotidien. La bonne nouvelle, c'est que chacun a la possibilité d'influencer son milieu. Ainsi, la clé d'un bon voisinage demeure l'engagement des locataires eux-mêmes.

Je salue le dynamisme de la FLHLMQ qui, depuis 20 ans, travaille avec ses associations membres à implanter des pratiques bienveillantes qui aident les personnes à mieux vivre ensemble. Les projets inspirants réalisés par les locataires de HLM grâce à l'initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation sont là pour en témoigner. Celle-ci vise à favoriser l'engagement des locataires dans l'amélioration de leur milieu de vie familial, communautaire et social, le tout dans une perspective de développement durable.

Bien sûr, des immeubles bien entretenus ainsi qu'un cadre de vie agréable et sain ne peuvent que favoriser une cohabitation harmonieuse. Pour cette raison, le gouvernement du Québec tient à conserver la qualité du parc de HLM, autant pour les locataires actuels que pour les générations futures. C'est pourquoi il investit des sommes importantes dans la rénovation de ces infrastructures.

Vos associations, toutes formées de locataires engagés et décidés à influencer positivement les rapports humains, se consacrent à une seule et unique cause : travailler ensemble pour mieux vivre ensemble. Je vous félicite pour votre implication et je vous encourage à continuer.

Bon congrès!

Sylvain Gaudreault
Ministre des Affaires municipales, des régions et de l'Occupation du territoire, ministre des transports et ministre responsable de la Société d'habitation du Québec

www.habitation.gouv.qc.ca

Société d'habitation Québec

Table des matières

Mot du ministre Sylvain Gaudreault 2
Table des matières 3
Mot de bienvenue 4
Ordre du jour 5
Élections au conseil d'administration 6
Les membres du conseil d'administration 7
Bilan et perspectives 8
Fêtons le 20ième anniversaire de la FLHLMQ
Les périodes de remboursement durant le congrès
Les employé-e-s de la FLHLMQ 10
Comment favoriser le bon voisinage ? 11
Charte de bon voisinage 12
Atelier 1 • Avoir une influence positive au CA de l'office ! 14
Atelier 2 • Proposer une entente de partenariat à votre office ! 16
Atelier 3 • Prévenir les conflits par une présence bienveilante et rassembleuse 18
Atelier 4 • Comment désarmorçer les conflits entre voisins par la médiation ? 20
Atelier 5 • La fin des conventions menace t-elle l'avenir des HLM ? 22
Atelier 6 • Intégrer nos voisins des LAQ et AccèsLogis 24
Atelier 7 • Devenir un bon leader au sein de son association 26
Rapport financier 2013 28
Comment financer nos projets ? 31
Les propositions soumises au congrès 32
Lexique 35

Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ)
2520, av. Lionel-Groulx, local 202, Montréal (Québec) H3J 1J8
514 521-1485 • 1 800 566-9662 • info@flhlmq.com • www.flhlmq.com

Mot de bienvenue

Au nom de tous les membres du conseil d'administration de la FLHLMQ, je tiens à souhaiter la bienvenue aux 225 délégué-e-s qui sont venus des quatre coins du Québec. Nous remercions tous ceux et celles qui ont mis de longues heures pour se déplacer jusqu'ici de l'Abitibi, de la Côte-Nord, de la Gaspésie et de toutes les autres régions.

J'en profite également pour souligner qu'à l'occasion de notre 20ième anniversaire de création, nous sommes fiers de recevoir des invités spéciaux, notamment M. Eddie Jacquemart, président de la Confédération nationale du logement de France, deux représentantes de la Wallonie et Mme Lise Guillemette, vice-présidente de la Société d'habitation du Québec.

Le thème que nous avons choisi pour notre 13e congrès, «Comment favoriser le bon voisinage dans nos HLM ?» indique bien la volonté que nous avons de jouer un rôle rassembleur dans nos habitations. Avec l'aide de conférenciers, notamment Mme Rachel Larocque de la maison communautaire Daniel-Johnson de Gatineau et Mme Chantal Guyotte du Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ), nous discuterons d'une nouvelle approche pour prévenir les conflits, notamment par la promotion d'une charte de bon voisinage. Nous verrons aussi comment il est possible de développer nos habiletés en médiation afin de diminuer les tensions qui surviennent entre les résidant-e-s.

Nous aurons aussi la chance, lors des ateliers du vendredi après-midi et du samedi matin, d'échanger tous et toutes ensemble à partir de nos différentes expériences respectives sur les meilleures façons d'occuper la place qui nous revient dans l'administration et l'amélioration de nos HLM.

Le conseil d'administration sera heureux de vous rendre compte de son travail de la dernière année et sur les façons dont il a géré les affaires de la fédération. Le congrès sera aussi l'occasion de procéder à l'élection des membres au conseil d'administration et à la présidence de la FLHLMQ pour un nouveau mandat de deux ans.

C'est votre congrès! Alors n'hésitez pas à vous exprimer pour témoigner de vos expériences. C'est votre participation active qui fera le succès de notre grande rencontre annuelle.

Marie-Josée Sansoucy
Présidente de la FLHLMQ

Ordre du jour

Vendredi 7 juin 2012

10h00 *Accueil*

10h30 Ouverture du congrès

10h45 Présentation et adoption du rapport d'activités 2012-2013

11h45 Présentation et adoption du bilan financier 2012-2013

12h00 *Dîner*

13h30 Conférence: Comment favoriser le bon voisinage en HLM ?

15h00 Pause

15h30 Échanges en ateliers sur les sujets présentés lors de la conférence

17h00 Caucus régionaux d'élections au CA de la FLHLMQ:

- Abitibi-Témiscamingue (Grand salon)
- Bas-St-Laurent (2300)
- Capitale Nationale (2326)
- Centre-du-Québec (Grand salon)
- Chaudière-Appalaches (Grand salon)
- Côte Nord (Grand salon)
- Estrie (3342)
- Gaspésie (Grand salon)
- Lanaudière (3464)
- Laurentides (Grand salon)
- Laval (Grand salon)
- Mauricie (1304)
- Montérégie (3105)
- Montréal (2320)
- Outaouais (3344)
- Saguenay-Lac-St-Jean (Grand salon)

17h30 Souper

19h15 Soirée du 20ième anniversaire ou transport gratuit vers le Vieux-Québec.

Samedi 8 juin 2012

6h45 *Déjeuner*

Les délégué-e-s participent à 2 ateliers différents durant l'avant-midi.

8h30 Première série d'ateliers

1. Avoir une influence positive au CA de l'office (2300)
2. Proposer une entente de partenariat à l'office (3342)
3. Prévenir les conflits par une présence bienveilante et rassembleuse (2320)
4. Désarmorçer les conflits entre voisins par la médiation (3105)
5. Fin du financement fédéral et l'avenir des HLM (2326)
6. Intégrer les locataires LAQ et Accès-Logis (3344)
7. Devenir un bon leader au sein de l'association (3364)

10h00 *Pause*

10h30 Deuxième série d'ateliers (dans les mêmes salles qu'à 8h30).

12h00 *Dîner*

13h30 Présentation des nouveaux membres du CA et élection à la présidence.

13h45 Plénière d'adoption des propositions.

15h00 Mot de remerciement et de clôture du nouveau ou de la nouvelle présidente.

Caucus régional le vendredi à 17h00

Élections au conseil d'administration

Lors des caucus électoraux, les locataires de chaque région se réuniront pour élire un ou une locataire pour représenter leur région au sein du conseil d'administration de la FLHLMQ. Ceci, pour un mandat de 2 ans.

Porte-parole de leur région et piliers de la fédération, les représentant-e-s sont chargés d'apporter les nouvelles des associations de leur région au conseil d'administration et, à l'inverse, d'informer et de mobiliser les associations de leur région sur les différents dossiers de la FLHLMQ.

Le conseil d'administration se réunit environ cinq fois par année dans une ambiance conviviale, mais néanmoins sérieuse. Ses membres sont régulièrement appelés à se prononcer (par téléphone ou par internet) sur les dossiers plus urgents entre les rencontres. Ils sont impliqués notamment dans la préparation et l'organisation du congrès.

Tout participant au congrès peut soumettre sa candidature s'il est proposé et appuyé par deux personnes ayant droit de vote de deux organisations membres distinctes. Vous avez envie de vous impliquer à l'échelle québécoise pour défendre les droits et les intérêts des locataires HLM? Présentez-vous et devenez un membre dynamique du conseil d'administration de la FLHLMQ!

C'est le congrès qui procédera ensuite à l'élection de la présidente ou du président du conseil d'administration de la FLHLMQ parmi les administrateur-trice-s élus par les régions. À leur première réunion, les membres du CA se répartiront entre eux les autres postes à l'exécutif.

Pssst...

Peu importe le type d'élection, il est bon de se poser les questions suivantes avant de décider pour qui voter :

- **Quel candidat ou quelle candidate présente les idées qui correspondent le plus à mes valeurs?**
- **Est-ce que cette personne est crédible lorsqu'elle parle?**
- **Une fois élue, cette personne va-t-elle nous informer correctement de l'avancement des dossiers?**
- **Est-ce que cette personne agira dans l'intérêt de tout le groupe qu'elle est censée représenter ou juste pour elle-même et ses ami-e-s?**

Pour élire un-e représentant-e, une région doit avoir 3 associations présentes au congrès.

- Abitibi-Témiscamingue (Grand salon)
- Bas-St-Laurent (2300)
- Capitale Nationale (2326)
- Centre-du-Québec (Grand salon)
- Chaudière-Appalaches (Grand salon)
- Côte Nord (Grand salon)
- Estrie (3342)
- Gaspésie (Grand salon)
- Lanaudière (3464)
- Laurentides (Grand salon)
- Laval (Grand salon)
- Mauricie (1304)
- Montérégie (3105)
- Montréal (2320)
- Outaouais (3344)
- Saguenay-Lac-St-Jean (Grand salon)

Le conseil d'administration

En plus d'élire la présidente, Marie-Josée Sansoucy, les congrès de 2011 et 2012 ont également élus les représentant-e-s régionaux qui forment le conseil d'administration de la FLHLMQ. Tous les mandats se terminent avec la tenue du 13e congrès.

Lise Corbeil
Lanaudière
Vice-présidente

Jacqueline Moisan
Montréal
Trésorière

Thérèse Fortin
Abitibi-Témiscamingue/
Nord-du-Québec
Administratrice

Mario Théberge
Bas-St-Laurent/Gaspésie
Administrateur

Jacqueline Boisvert
Centre-du-Québec
Administratrice

Gabrielle Couture
Mauricie
Administratrice

Philippe Simard
Laval
Administrateur

Réjean Dulude
Laurentides
Secrétaire

Hermance Jean
Capitale-Nationale
Administratrice

Carole Gauthier
Saguenay-Lac-St-Jean/
Côte-Nord
Administratrice

Maria-Marcelle Therrien
Chaudière-Appalaches
Administratrice

Sylvain Labrecque
Montréal
Administrateur

Claude Chantigny
Outaouais
Administrateur

Michel Legendre
Estrie
Administrateur

À nous de choisir!

Voici un court résumé des principaux dossiers sur lesquels les membres du conseil d'administration ont mis le meilleur de leurs énergies pour faire avancer la cause des locataires de HLM. Les 15 membres du CA de la FLHLMQ se sont réunis à cinq reprises durant l'année pour mener à bien les dossiers suivants.

Après dix années de règne des libéraux, l'arrivée au pouvoir du Parti Québécois avec son slogan « À nous de choisir ! » nous apparaissait être une belle occasion de changement. Cependant, nous sommes dans l'obligation de constater que peu de gestes concrets sont venus jusqu'ici appuyer le beau discours d'ouverture du nouveau ministre des Affaires municipales, Sylvain Gaudreault.

Le budget des rénovations

Commençons par le positif, le gouvernement du Québec vient d'annoncer qu'il consacrerait 346 M $ pour la rénovation des HLM en 2013-2014. C'est une augmentation par rapport aux 308 M $ de l'an passé. C'est une excellente nouvelle car il est important de maintenir à au moins 300 M $ par année pour les 10 prochaines années l'argent investi dans la modernisation de nos HLM. Il faut profiter du fait que le fédéral paie encore 55% de la facture tant que les conventions ne sont pas terminées. Il reste pour environ 3 milliards $ de travaux à faire, ce qui équivaut à 300 millions $ par année pour les 10 prochaines années. Chaque année, à chaque budget provincial et fédéral, la question va se reposer : combien Québec et Ottawa vont convenir de mettre dans nos HLM ?

C'est pourquoi nous avons produit un album-photos illustrant combien les travaux sont utiles. N'hésitez pas à remettre une copie de cet album à vos député-e-s pour les convaincre de maintenir leurs efforts budgétaires pour les HLM.

La fin des conventions

D'ici 2020, dans moins de 7 ans, le fédéral va cesser de payer pour 17 000 de nos HLM avec la fin des conventions. Si nos HLM sont remis à neuf d'ici là, nous pourrons passer au travers, d'où l'importance de la bataille que nous devons mener sur les rénovations mais l'idéal serait que le fédéral continue de financer le logement social au Québec, autant les logements sociaux existants que la construction de nouveaux logements. Pour ce faire, nous appuyons la revendication portée par le gouvernement du Québec et plusieurs autres groupes, dont le FRAPRU, à l'effet qu'il faut que les partis à Ottawa, le NPD, les libéraux et le Bloc Québécois, prennent cet engagement. Un de ces partis ou une coalition de ceux-ci formeront peut être le prochain gouvernement. Nous l'espérons car, du point de vue du logement social, nous n'avons rien à espérer des conservateurs de Stephen Harper.

En collaboration avec le FRAPRU, nous avons produit une affiche rouge demandant que le fédéral maintienne son financement. Nous vous demandons de la mettre bien en vue dans votre salle communautaire.

La bonne gestion des HLM

En cette période de scandale dans la gestion des fonds publics, nous devons comme citoyen nous impliquer dans la gestion de nos HLM afin d'en assurer la bonne gestion et éviter toutes les formes de copinages, notamment dans l'octroi des contrats reliés à la rénovation. À cet effet, nous avons formulé plusieurs recommandations qui sont malheureusement demeurées sans réponse de la part du ministre, notamment :

- Exiger que les CA d'offices se réunissent au moins six fois par année pour véritablement administrer les milieux de vie dont ils et elles ont la responsabilité.

- Faire un appel public de candidatures pour combler les postes de représentant-e-s socio-économiques une fois aux trois ans à travers le Québec, et ainsi éviter les nominations de petits amis des autres administrateurs de la ville.

- Faire respecter l'esprit de la loi de la SHQ sur les comités consultatifs en demandant aux offices de prendre des ententes de partenariat avec leurs associations

de locataires sur les consultations et les projets à réaliser en commun pour améliorer la qualité de vie dans nos HLM en y impliquant les locataires.

- L'utilité de regrouper les petits offices en offices régionaux d'au moins 100 logements pour bénéficier d'un personnel compétent et à temps plein qui pourra se consacrer à donner de bons services aux locataires.

- La constitution d'un guichet unique dans chaque région pour que les locataires dans le besoin n'aient pas à courir à gauche et à droite pour faire une demande de logement. Cette liste centrale de demandeurs permettrait aussi de bien établir les besoins en logement sociaux afin de mieux planifier le développement des nouveaux logements.

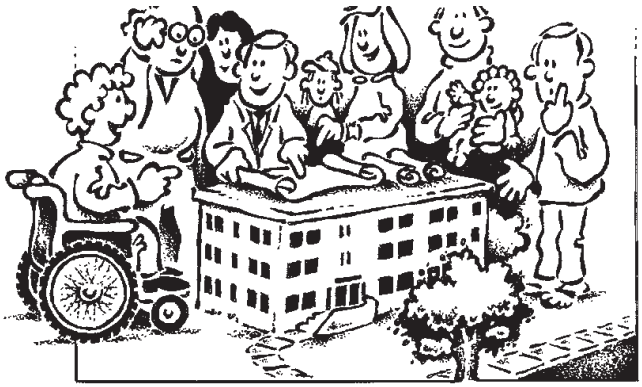
Le budget Marcil s'est contenté de couper 5% dans l'enveloppe administration et conciergerie des plus gros offices. Ce faisant, la SHQ n'aura probablement plus de fonds de tiroir à la fin de 2013 pour financer le programme ID2EM et les initiatives des associations et des offices en matière de développement durable.

Une assurance à prix modique pour les locataires

Même si le dossier a avancé, nous attendons toujours que le gouvernement approuve l'entente que nous avons négociée, grâce à l'aide de la SHQ, pour obtenir une assurance ouverte à tous les locataires sans discrimination pour 11.25 $, plus taxe, par mois. Si nous obtenons rapidement l'accord du gouvernement du Québec, l'assurance à prix modique pourrait être disponible dès le 1er janvier 2014.

Renforcer la participation des locataires et de leurs associations et CCR

Des centaines d'assemblées d'élections ont eu lieu au début de 2013 pour choisir les locataires aux CA de nos offices. La FLHLMQ a produit un guide et invité toutes les associations et CCR à organiser sérieusement cet exercice démocratique. Les résultats en terme de mobilisation ont été excellents tant en nombre de candidat-e-s que d'électeur-trice-s qui sont allés voter. Fait à noter, ces élections ont été ouvertes aux locataires des nouveaux logements sociaux administrés par nos offices.



Afin de concrétiser l'esprit de la Loi sur les CCR, nous avons formulé la proposition que la SHQ, les offices, les directeurs appuient l'idée que les locataires et les CA d'offices conviennent chaque année d'une entente de partenariat indiquant sur quoi les locataires seront consultés et quels projets communautaires seront réalisés en commun, notamment au niveau du développement durable. Ce projet pourrait prendre forme dès l'an prochain si nos partenaires sont d'accord.

La préparation de notre 13ième congrès a permis d'approfondir combien les activités communautaires organisées par les associations peuvent jouer un rôle actif dans la prévention des conflits entre voisins en favorisant les rapprochements et le dialogue. Le congrès étudiera une proposition afin d'être encore plus pro actif avec une approche volontairement positive du type « J'aime mon voisin! » et la promotion d'une charte de bon voisinage.

En plus de la diffusion de nombreuses fiches de formation, la FLHLMQ a également produit une dizaine de capsules vidéo afin de rendre plus accessible différents éléments de formation : la fin des conventions, les consultations sur les rénovations, le rôle d'un-e président-e, etc..

La Fédération a aussi supporté de façon régulière les CCR des grandes villes centres ainsi que de nombreuses associations en difficulté, notamment à St-Jean, Vaudreuil, Baie-Comeau et Sept-Îles.

Qu'est-ce que je retiens de significatif dans ce rapport d'activités ?

Fêtons notre 20ième anniversaire !

Vendredi 19h15 au Grand salon

Tout ne doit pas être que travail dans la vie! Le vendredi soir sera consacré à célébrer les 20 ans de notre fédération. Tous les congressistes sont invités, dans le Grand Salon,à participer à une **soirée musicale** animée par M. Yvan Saint-Gelais et sa compagne. Une consommation vous sera offerte par la FLHLMQ à cette occasion.

D'autres préféreront peut-être profiter de leur passage dans la vieille capitale pour aller se **balader dans le vieux Québec**.

Les autobus du Réseau de transport de la Capitale # 800 et # 801 vous prennent en face du Pavillon Desjardins et vous déposent au coeur du Vieux-Québec, Place d'Youville, d'où la rue St-Jean, le Chateau Frontenac, la Terrasse Dufferin et tous les autres attraits de la vielle ville sont à votre portée.

Pour revenir, les mêmes bus vous reprennent Place d'Youville pour rentrer à l'Université. Afin de vous faciliter la chose, la FLHLMQ vous offre gratuitement un passage aller-retour.

Contactez simplement des employé-e-s de la FLHLMQ sur place pour avoir vos billets d'autobus.

Les périodes de remboursement durant le congrès (devant le Grand salon):

Vendredi, de 12h30 à 13h15: Abitibi-Témiscamingue, Bas-St-Laurent, Capitale Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches et Côte Nord.

Vendredi, de 18h00 à 19h00: Estrie, Gaspésie, Lanaudière, Laurentides, Laval, Mauricie et Montérégie.

Samedi, de 12h30 à 13h15: Montréal, Outaouais et Saguenay-Lac-St-Jean.

Les employé-e-s de la FLHLMQ

Élisabeth Pham (depuis 2003)
Responsable administrative

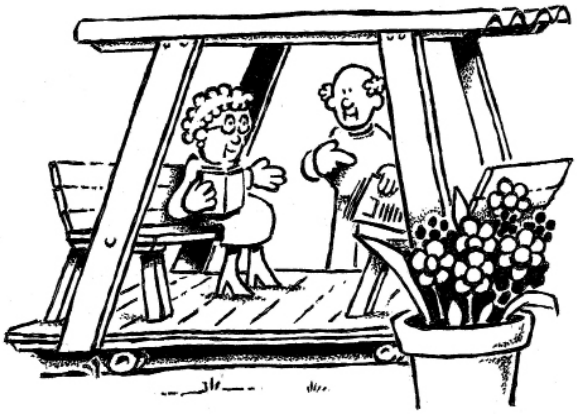
Sylvie Dumouchel (depuis 2012)
Organisatrice communautaire

Robert Pilon (depuis 1993)
Coordonnateur

Comment favoriser le bon voisinage ?

Il existe trois dimensions possibles au travail auprès des locataires:

1.La prévention
2.La médiation
3.Le recours à la Régie du logement



1. La **prévention** comprend toutes les activités qui peuvent être réalisées pour créer un bon climat entre les locataires. L'association peut avoir une présence bienveillante dans l'habitation en favorisant les occasions de rencontres et de dialogues entre les résidant-e-s: accueil des nouveaux arrivant-e-s, repas et fêtes, activités de loisirs, jardins, caférencontres, etc. Cela peut aussi être de faire la promotion par la positive des bonnes règles de conduite à adopter, notamment par une charte de bon voisinage. Si l'association veut rassembler tout le monde, elle doit elle-même lutter contre les préjugés, les commérages et les facteurs d'exclusions à l'égard de ceux et celles qui forment ses membres.

2. La **médiation** c'est de privilégier le traitement à l'amiable des conflits qui ne manqueront pas d'arriver dans l'habitation. C'est d'encourager les gens concernés à se parler seul à seul ou, si cela peut aider, en présence d'une tierce personne en qui les deux parties peuvent avoir confiance. La plupart du temps, il vaut mieux essayer de trouver un terrain d'entente en mettant de l'eau dans son vin que de voir le conflit dégénérer dans une escalade sans fin. La délation et les pétitions contre les locataires ne devraient pas faire partie de l'arsenal d'une association de locataires, sauf en dernier recours dans les cas de violence physique ou verbale.

3. Le recours à la **Régie du logement** est de la responsabilité de l'office. Il revient au conseil d'administration de l'office de décider de la pertinence d'aller ou non devant le tribunal que constitue la Régie du logement. La Régie peut émettre une ordonnance de garder la paix contre un-e locataire qui, de façon répétée, troublerait la tranquilité de ses voisins. Une ordonnance non respectée pourrait même entraîner une résilliation de bail et une éviction. Cependant, comme il s'agit d'un tribunal, il faut que les locataires qui se plaignent soient présents pour témoigner de ce qu'ils et elles ont subi comme préjudices afin que le locataire puisse savoir de quoi il est accusé et puisse se défendre.

À VOUS DE RÉPONDRE…

Peut-on aller plus loin dans nos activités de prévention ? La charte de bon voisinage peut-elle avoir un effet contagieux sur les autres locataires ?

Quelles sont les conditions pour qu'une médiation fonctionne ? Qui est le mieux placé pour faire de la médiation ?

Quand doit-on utiliser les ordonnances de la Régie et les évictions sont-elles évitables ?

CHARTE DE BON VOISINAGE

J' ♥ mon voisin

CHARTE DE BON VOISINAGE

Parce que je respecte mes voisins et que je souhaite qu'ils me respectent aussi, je m'engage volontairement à suivre les règles suivantes :

Bonne relation

Je salue mon voisin. Un sourire vaut tous les discours.

Je parle avec calme et respect, en me disant que j'aimerais aussi qu'on le fasse pour moi.

Je veille à ce que mon enfant ou que mes visiteurs demeurent respectueux de mes voisins et, si je n'ai pas d'enfant, je me montre tolérant à leur égard.

Je participe à la vie de mon immeuble et je veille à y maintenir une bonne ambiance.

Tranquillité

J'évite de faire du bruit en fermant les portes doucement, en marchant chez moi en pantoufle et en modérant le son de ma télévision.

Je parle à voix basse dans les couloirs de l'immeuble.

Je m'occupe de mes animaux pour éviter les mésententes avec mes voisins.

Je fais mon lavage aux heures indiquées seulement.

Environnement

Je respecte la propreté de mon immeuble en déposant mes ordures dans les poubelles et en ramassant les besoins de mon chien.

J'essaie de recycler pour le bien-être de la planète.

Je fleuris mon balcon plutôt que de m'en servir comme débarras.

Je fume dans les endroits prévus à cet effet.

Je circule lentement en automobile dans les aires de stationnement.

En cas de conflit

Je prend le temps de discuter calmement avec mon voisin qui ne réalise peut être pas qu'il me dérange.

J'essaie de trouver un terrain d'entente raisonnable avec lui afin de trouver une solution qui serait acceptable pour lui et pour moi.

Je demande de l'aide à d'autres locataires ou au personnel de l'office afin d'agir comme médiateur pour nous aider, mon voisin et moi, à résoudre notre différend si le problème persiste.

J'éviterai de porter plainte contre mes voisins et j'essaierai plutôt de dialoguer avec eux à moins de faits graves comme, par exemple, le vol, l'intimidation ou la violence. Dans ces cas, je m'adresserai à l'office ou aux services de police.

Je m'engage à respecter et à faire la promotion de la charte de bon voisinage. Je crois que cette charte permettra une meilleure harmonie entre voisins et à rendre mon milieu de vie plus agréable.

Signature :

Date:

L'Association des locataires s'engage à :

Élaborer en collaboration avec les locataires une Charte de bon voisinage qui reposera sur l'adhésion volontaire des résidant-e-s afin de se donner un milieu de vie agréable ;

Donner le bon exemple en respectant les règles contenues dans la Charte afin de devenir le plus contagieux possible et être imités par le plus grand nombre de locataires ;

Présenter la charte à chaque nouveau locataire et l'encourager à la signer ;

Organiser des activités et soutenir toutes les bonnes initiatives des locataires pour faire connaître et faire vivre les principes du bon voisinage ;

Profiter de l'assemblée générale annuelle pour consulter les locataires sur le contenu et l'application de la Charte ;

Encourager les locataires à utiliser la médiation citoyenne plutôt que la judiciarisation des conflits.

La FLHLMQ s'engage à :

Soutenir les associations dans la mise en place d'une Charte et dans les actions de bon voisinage et de médiation citoyenne.

Atelier 1

Avoir une influence positive au CA de votre office !

Les offices affirment qu'ils ne doivent plus seulement gérer du béton mais gérer des milieux de vie. Il faut donc que les membres du conseil d'administration soient conscients que leur mission n'est plus seulement de surveiller les dépenses de l'office mais de s'informer et de discuter des initiatives à prendre pour améliorer la qualité de vie de leurs locataires. Cela, dans le respect des lois et des capacités budgétaires de l'office.

La présence des deux locataires au conseil d'administration devient importante car elle permet de faire connaître aux autres membres du CA le point de vue, les besoins et les propositions de ceux et celles qui habitent les HLM. Surtout que pour être bien représentatifs des intérêts de l'ensemble des locataires, l'article 58.4 de la loi de la SHQ les oblige à travailler en collaboration avec le comité consultatif des résidants (CCR).

Il n'est cependant pas toujours facile d'être représentant-e-s des locataires au CA car il faut savoir concilier deux rôles : administrer l'office et défendre les intérêts de ceux et celles qui y habitent.

En s'appuyant sur les dispositions du code de déontologie des administrateurs d'offices, voici quelques conseils qui peuvent vous aider à jouer ces rôles :

- Le CA doit se réunir régulièrement (au moins aux deux mois) pour prendre collectivement les décisions nécessaires à la bonne gestion (art.21);
- Le CA doit se donner chaque année des objectifs et un plan de travail pour améliorer certains services (art.3);
- Le directeur doit rendre compte régulièrement de son travail afin que le CA puisse évaluer sa performance à la lumière des objectifs et des orientations à atteindre (art 33);
- Le représentant des locataires peut se prononcer sur des mesures générales applicables aux locataires (art. 13) sans être en conflit d'intérêts;
- Le CCR et/ou l'ensemble des locataires doivent être consultés avant toute prise de décision importante touchant la vie des locataires afin que le CA puisse prendre un vote éclairé (art.20);
- Le CCR et l'ensemble des locataires qui vous ont élu ont le droit de savoir ce qui se passe au CA de l'office en respectant les règles sur la protection des renseignements personnels (art.5 et 6);
- Le CA doit mettre à l'ordre du jour de ses réunions les principaux problèmes ou projets touchant la vie des locataires (art. 28 et 30);
- Le CA doit discuter des plaintes persistantes des locataires ou des cas de régie car il est de la responsabilité des membres du CA de privilégier le règlement à l'amiable des conflits (art.32);

Adopter la bonne attitude

S'il n'est pas nécessaire d'avoir un diplôme universitaire pour siéger au CA de l'office, il est important de faire preuve d'écoute et d'ouverture d'esprit. Il faut prendre le temps de bien comprendre le point de vue des autres membres du CA mais il faut exiger également la même écoute quand on exprime les besoins des locataires.

Pour jouer un rôle positif, il ne faut pas hésiter à expliquer les problèmes vécus par les locataires et surtout demander aux autres membres du CA de se mettre en mode solution afin de fournir des orientations de travail au directeur ou à la directrice.

Enfin, vous devez vous rappeller que vous n'êtes pas seul et que les autres locataires peuvent vous aider. Développer le réflexe d'informer et de consulter vos associations de locataires et votre CCR sur les questions à mettre à l'ordre du jour du CA de l'office. Faites-le dans l'esprit, non seulement de présenter les problèmes, mais de proposer des solutions après y avoir réfléchi sérieusement et s'être documentés. Certains locataires administrateurs ont pris l'habitude de préparer leur réunion du CA de l'office en compagnie des autres membres de leur CCR ou de leur association et de leur faire un rapport des résultats à la rencontre suivante.

La loyauté envers l'office consiste à ne pas dénoncer sur la place publique les décisions prises par le CA sur lequel vous avez le privilège de siéger. Vous avez cependant le droit de faire rapport à ceux et celles qui vous ont élu en restant prudent dans vos propos (art. 16). Les notions de de confidentialité ne doivent pas, non plus, vous empêcher de rendre compte de ce qui se décide au CA de l'office. Vous devez cependant respecter la confidentialité des informations personnelles en protégeant le nom des individus afin de ne pas nuire à leur réputation.

Des exemples de sujets à discuter au CA de l'office

- Les règlements d'immeubles, de transfert de logement;
- Le choix des travaux de rénovation et le choix des matériaux;
- Les cas de locataires problématiques, les réglements à l'amiable et les cas de Régie;
- Les projets communautaires avec nos locataires.

1

Quelles sont les missions de l'office et du conseil d'administration ? Quels genres de sujets puis-je mettre à l'ordre du jour du CA ?

_____

_____

2

Comment, à titre de locataire, je peux faire profiter les autres membres du CA de mes compétences et de mon vécu ? Comment puis-je m'appuyer sur les autres locataires ?

_____

3

Quel sont les atouts à ma disposition pour bâtir ma crédibilité et obtenir gain de cause dans l'intérêt de tous ?

_____

_____

_____

4

Quels articles du Code de déontologie devraient m'inspirer dans mon travail comme admistrateur-trice ?

_____

_____

_____

Pssst...

La version complète et officielle du code de déontologie est disponible sur le site de la SHQ au : http ://www.habitation.gouv.qc.ca/societe/code_deontologie.html

Atelier 2

Proposer une entente de partenariat à votre office !

Dans plusieurs dizaines d'offices, grands ou petits, nous constatons qu'il existe une volonté affirmée par les locataires et les gestionnaires de travailler en commun pour améliorer la qualité de leur milieu de vie. Ce partenariat véritable se vérifie sur le terrain par le dialogue qui s'est installé sur des questions concrètes comme les travaux majeurs et les règles de vie, où l'office n'hésite plus à consulter ses résidants, mais aussi par les nombreuses initiatives sociales menées en commun.

Certains ont mis en place un CCR qui fonctionne très bien mais d'autres, qui n'ont pas de CCR, peuvent aussi travailler avec le même succès avec leurs deux ou trois associations ou directement avec leurs locataires dans le cas de plus petits offices. À l'opposé, dans certains offices où il n'y a pas une bonne collaboration entre les acteurs locaux, un CCR imposé «par en haut» devient vite une coquille vide.

L'important dans la Loi sur les CCR n'étant pas tant d'en appliquer à la lettre la structure formelle, car les formes d'organisation des locataires peuvent varier, que d'en

à s'asseoir avec le CA de leur office pour convenir d'une entente de partenariat. Le but de cette entente serait de préciser les sujets qui seront soumis à la consultation et les projets sur lesquels l'office et les locataires collaboreront pour améliorer la qualité de vie. En voici un exemple.

MODÈLE D'ENTENTE DE PARTENARIAT

1. But de l'entente

La présente entente a pour but d'affirmer clairement la volonté du conseil d'administration de l'office de collaborer par un dialogue constructif et par des projets concrets réalisés en commun avec ses locataires à l'amélioration de la qualité du milieu de vie en HLM. Chaque projet réalisé en commun, que ce soit une discussion ou une action, étant vu comme autant de petites réussites permettant d'établir un lien de confiance durable entre les parties.

2. Partenaires de l'entente

En apposant leur signature à cette entente, le conseil d'administration et la direction de l'office ainsi que les locataires élus s'engagent à travailler en commun, au meilleur de leurs capacités et de leur bonne volonté, à réaliser les objectifs et les projets énumérés dans celle-ci. Il est possible que d'autres organismes puissent se joindre à l'entente.

3. Durée de l'entente

Chaque année, le conseil d'administration de l'office s'entendra avec les instances représentatives des locataires afin de préciser les modalités de renouvellement de cette entente. Il s'agira d'identifier les objectifs, les défis, les sujets de consultation ou les projets de partenariat que les parties souhaitent réaliser en commun durant l'année.

4. Contenu de l'entente

A) Les objectifs à atteindre

Durant l'année, le conseil d'administration de l'office et les locataires souhaitent travailler à faire avancer les problèmes ou préoccupations suivantes:

_____

_____

_____

B) La consultation

L'office et les locataires s'engagent à tenir une consultation sur l'utilisation des budgets alloués à la rénovation et aux travaux majeurs (RAM). Cette assemblée permettra de présenter les projets de la direction et d'obtenir l'avis des locataires. Celle-ci aura lieu:

Date:

Le conseil d'administration s'engage également à consulter au préalable ses locataires sur toute question importante concernant leurs conditions de vie, notamment en ce qui a trait aux règlements d'immeuble et aux règles de transferts de logements.

C) Projets communautaires et actions communes

L'office et les locataires conviennent de travailler à la réalisation des projets communautaires suivants:

_____

_____

_____

D) Calendrier de travail commun

Les parties conviennent de l'échéancier suivant:

_____

_____

_____

E) Moyens accordés aux locataires

L'office et les locataires s'entendent pour utiliser de la façon suivantes les ressources financières destinées aux locataires.

Les 17 $ destiné aux associations:

Les 15 $ alloué aux activités sociales:

Les 22 $ pour des ressources humaines:

Gestion de la salle communautaire: L'association a la responsabilité de la gestion de la salle dans le respect des lois et règlements municipaux.

Droit d'affichage: L'association ou les locataires au CA de l'office disposeront d'un babillard vitré pour informer les locataires.

Atelier 3

Prévenir les conflits par une présence bienveillante et rassembleuse

L'atelier permettra de comprendre le processus du projet ainsi que les répercussions positives qu'il a eu sur les résidants. L'atelier permettra aussi d'échanger afin d'identifier les attitudes et les activités qui aident à rassembler les locataires.

Depuis 2009, la Maison communautaire Daniel-Johnson (MCDJ) s'est associée avec des partenaires pour développer un projet d'une communauté pacifique et résiliente intitulé « Tous ensemble pour un quartier pacifique et sécuritaire.» La MCDJ est une maison de quartier qui est également l'Association des résidants du secteur Daniel-Johnson à Gatineau, secteur Hull.

Le projet a pour objectif de mettre en œuvre un modèle communautaire de soutien à l'engagement des citoyens à rendre leur quartier pacifique et sécuritaire. À travers ce projet, une nouvelle formule de partenariat a été expérimentée c'est-à-dire un partenariat authentique et coresponsable. Les relations entre partenaires ont été autant importantes que les activités mises en place pour et par les résidants.

Trois organisations partenaires se sont jointes, CAP Santé Outaouais, l'Office municipal d'habitation de Gatineau et le CSSS de Gatineau – Saint-Rédempteur ainsi que deux organisations collaboratrices soit l'école Saint-Paul et l'école Côte-du-Nord qui sont les deux écoles primaires du quartier.

En ce qui concerne le contenu du projet, ce sont les résidants du quartier qui l'ont construit ensemble. Les partenaires ont simplement été des facilitateurs et des accompagnateurs. Les gens qui avaient le désir de s'impliquer, de faire une différence dans leur quartier, ont participé à la création du projet par l'entremise d'un forum ouvert. Le forum ouvert offre aux personnes un espace sans jugement où la sagesse du groupe parvient à s'exprimer. Les gens décident sur place des sujets dont ils veulent discuter et décident ensemble des priorités et élaborent des plans d'action dans lesquels ils s'engagent. Deux objectifs ont été retenus par le groupe, soit la volonté

d'augmenter les comportements pro-sociaux dans le quartier (respect, non jugement, coopération) et le désir d'augmenter le sentiment de sécurité chez les résidants du quartier.

De nombreuses activités diversifiées ont découlé de ce forum ouvert : ateliers d'apprentissage sur l'affirmation de soi, l'estime de soi et la tolérance aux différences, sondage sur le sentiment de sécurité des résidants lors d'un porte-à-porte, intégration de notions pacifiques et sécuritaires dans les activités régulières de la MCDJ, etc. Peu importe les activités mises en place, celles-ci prennent la couleur du milieu. Ainsi, trois résidantes se sont impliquées en tant que collaboratrices. Anik Cyr, Karine Comin-Quilez et Nicole Labelle ont développé des projets que l'on nomme « modèles positifs ». Ce sont des projets « autoportants » qui sont vécus et portés par des résidants qui désirent s'investir et apprendre avec les autres en plus de contribuer au développement de relations harmonieuses dans leur quartier. La MCDJ joue simplement un rôle d'accompagnement auprès de ces résidantes.

Ce n'est pas l'ampleur des défis qui fait la différence, c'est l'attitude !

Attitude positive

Se centrer sur nos ressources
et sur ce que l'on veut !

ou

Attitude négative

Se centrer sur nos problèmes
et sur ce que l'on ne veut pas !

À vous de répondre…

Quelles sont les conditions pour établir une belle complicité entre les résidant-e-s ?

_____

_____

Quelles activités peuvent permettent aux résidant-e-s de se voir de façon positive et de s'apprécier mutuellement ?

_____

_____

Comment faire pour éviter le commérage et les exclusions et être le plus rassembleur possible ?

_____

_____

Atelier 4

Comment désarmorçer les conflits entre voisins par la médiation ?

Présentation par L'Autre Avenue, organisme de justice alternative (OJA) de Québec, membre du Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ).

La déclaration de principes des OJA :

Les organismes de justice alternative s'inscrivent dans un mouvement de transformation sociale, en favorisant des rapports plus harmonieux entre les membres de la communauté.

En ce sens, nous considérons qu'en matière de gestion d'infractions, de litiges et de conflits, il est primordial que les personnes concernées participent le plus activement possible au processus de règlement dans le respect des droits et de la dignité de chacun.

Ce processus est mis en place dans une optique de réparation des torts et d'éducation, tant des personnes concernées que des membres de la communauté.

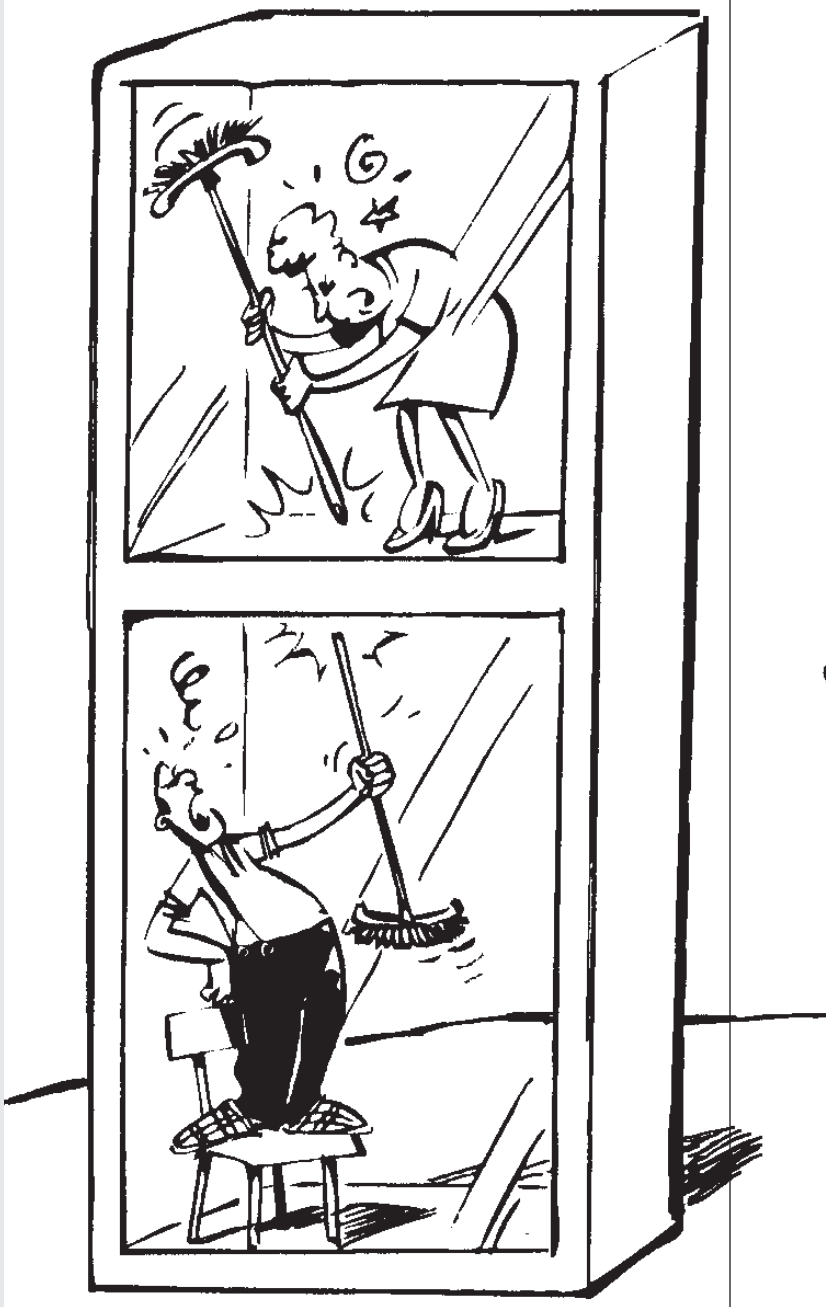
Croyances générales et propres à la gestion des conflits :

- Les OJA croient que les meilleures personnes placées pour savoir quoi faire pour solutionner un conflit sont celles qui le vivent;

- Les OJA croient que du soutien offert par des personnes qui ne sont pas impliquées dans la situation peut permettre de mettre en place des conditions facilitantes pour échanger et régler;

- Les OJA croient que plus tôt on prend en charge une situation de conflit, plus il sera facile de la résoudre.

Pour plus d'information, consulter : **www.lautreavenue.org ou encore www.rojaq.**



Objectif de l'atelier :

Proposer une vision différente du conflit et une manière de composer avec lui qui fait référence aux valeurs et aux principes de la médiation à savoir : l'écoute, le respect, la communication et la coopération dans la recherche d'une solution satisfaisante pour tous.

Contenu de l'atelier :

- Démystifier le conflit : il est normal dans un contexte de vie en société;
- Mieux comprendre ce qui compose le conflit et les impacts de sa constitution sur les possi bilités de le résoudre;
- Être sensibilisés à nos propres réactions dans des situations de conflits et à celles des autres;
- Identifier les réflexes habituels en gestion de conflits qui peuvent l'amplifier et les attitudes plus neutres;
- Échanger autour de quelques outils et techniques simples pour dénouer les conflits et met tre en place de bonnes conditions pour arriver à une communication efficace;
- Être conscient des éléments de la communication qui peuvent la complexifier;
- Être informé des projets de médiation existants dans la province dans l'éventualité où la médiation serait l'option retenue pour résoudre un conflit.

Au terme de l'atelier, le participant aura une vision plus globale de ce qui peut faire en sorte qu'un conflit s'envenime et devienne « gros », important. Certains de ces aspects sont propres au conflit même, à ce qui le compose, mais d'autres peuvent aussi découler des manières dont les gens qui y sont impliqués, ou ceux qui les entourent, réagissent. En effet, la culture entourant la « meilleure manière » de gérer les conflits peut avoir des impacts sur la cristallisation des situations alors que des choses simples peuvent au contraire permettre d'atténuer les tensions, de prendre du recul par rapport aux situations difficiles, de mieux identifier ce qui peut être fait par les personnes elles-mêmes qui sont impliquées dans la situation.

Le tout en se basant sur des connaissances que tout le monde possède, mais envisagées sous un autre angle.

* Il est à noter qu'un document du power point utilisé pour la présentation de l'atelier sera remis à tous les participants.

À VOUS DE RÉPONDRE…

Dans quels cas, la médiation peut-elle s'avérer plus efficace que le recours aux plaintes, à la police et à la Régie?

Quels sont les outils que les associations doivent connaître afin d'être des accompagnateurs dans la résolution de conflits entre voisins ?

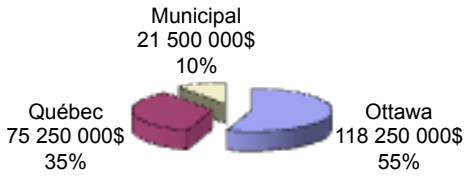
Atelier 5

La fin des conventions menace t-elle l'avenir des HLM ?

Il n'est pas facile de prédire avec exactitude ce qu'il va se passer lorsque le fédéral cessera de payer sa part du déficit de nos logements. Mais voici comment nous analysons le problème à la FLHLMQ et les solutions que nous mettons de l'avant.

Quelques chiffres pour aider à comprendre le problème.

En 2012, la facture totale des dépenses des 63 000 logements HLM du Québec a été de 465 M $. Comme nous avons payé 250 M $ en loyer, il manque donc 215 M $, qu'on appelle le déficit d'exploitation. Celui-ci est assumé par les trois paliers de gouvernement. Depuis 40 ans, il existe un contrat entre le fédéral et le provincial: Ottawa paie 55 % du déficit, donc 118 M $, Québec 35 %, donc 75 M $ et les villes 10 %, donc 21 M $.



Répartition du déficit d'exploitation de 215M$

En 2033, dans 20 ans, toutes les ententes avec le fédéral vont prendre fin et Ottawa ne versera plus un sou pour les HLM. Comme il y a une convention pour chacun des 1742 projets d'habitation, celles-ci vont prendre fin graduellement. En 2020, dans 7 ans, 31% des ententes seront terminées et Ottawa ne paiera plus pour 17 000 HLM.

Théoriquement, les ententes financières prises par le fédéral se terminent en même temps que les hypothèques qui ont été prises à la construction des bâtisses. On peut donc raisonnablement penser que le fait de ne plus avoir à verser 160 M $ en remboursement hypothécaire compensera pour le retrait de la contribution de 133 M $ du fédéral.

Québec peut-il se passer de l'argent du fédéral ?

Cependant, il y a un point important à ajouter à ce calcul: L'argent qu'il faudra mettre chaque année pour rénover nos HLM. En 2007, la SHQ évaluait à plus de 4 milliards $ les sommes nécessaires à investir dans nos HLM suite à un bilan de santé détaillé. Comme au cours des six dernières années Québec et Ottawa se sont entendus pour injecter près de 1,6 milliard $ en rénovation, il reste donc près de 3 milliards $ à investir. Il faudrait donc qu'Ottawa accepte pour les dix prochaines années de continuer à payer 55 % des 300 M $ annuellement nécessaires à la remise en état de nos HLM.

Avec des HLM en bon état lors du retrait du fédéral, il serait pensable de pouvoir équilibrer le budget avec les revenus en provenance de nos loyer, de Québec et des villes. Par contre, s'il faut trouver 3 milliards $ pour financer des rénovations urgentes, il est évident que peu importe qui formera le gouvernement à Québec, il voudra refiler la facture aux locataires et on parle alors d'une augmentation de loyer de plusieurs centaines de dollars.

Une délégation de la Fédération a eu un avant-goût de ce qui peut nous attendre à la fin des conventions en allant visiter les HLM de la ville d'Ottawa. En Ontario, le fédéral a cessé de

payer le déficit des HLM depuis plus de 10 ans. Nous avons constaté que même si l'office arrive par des efforts formidables à avoir un budget équilibré avec des loyers à 30 % du revenu des locataires et une grande contribution de la ville, il manque 330 millions pour faire les rénovation des 15 000 logements HLM qui vieillissent et se dégradent rapidement. Le Fédéral s'en lave les mains en disant que son obligation légale est terminée.

Deux options pour assurer la survie de nos HLM.

La première chose à faire est de s'assurer que le fédéral et Québec maintiennent un gros budget de rénovation, au moins 300 millions $ par année, pour rénover rapidement nos immeubles pendant qu'Ottawa en paie toujours 55% de la facture. Même si cela fonctionne depuis six ans, il s'agit d'une bataille qui doit se mener chaque année à chaque budget provincial et fédéral car aucun gouvernement ne veut s'engager à long terme.

La deuxième chose à faire est de mettre de la pression sur le gouvernement fédéral pour qu'il ne se retire pas à la fin des conventions. C'est une bataille politique où il nous faudra convaincre les partis politiques à Ottawa. Pour le moment nous avons l'appui du NPD qui demande que le fédéral continue de financer le logement social à la fin des conventions. Nous avons aussi l'appui du PQ qui exige qu'Ottawa continue de verser sa contribution de 130 millions $ au Québec. Et nous avons aussi l'appui du FRAPRU, un groupe qui mobilise ceux et celles qui ont besoin de logements qui est prêt à manifester et à mettre de la pression sur les partis à Ottawa. C'est pour cela qu'on demande aux associations d'afficher des petites affiches rouges dans les HLM demandant qu'Ottawa continue de financer les HLM. Il faut que le nouveau chef des libéraux, Justin Trudeau, prenne lui aussi l'engagement de continuer à financer les HLM s'il est élu.

Certaines coopératives et d'autres logements sociaux se retrouvent dans une position beaucoup plus difficile que la nôtre en raison du fait qu'ils n'étaient financés que par le gouvernement fédéral, contrairement aux HLM qui peuvent aussi compter sur l'aide du Québec et des villes. Ils se retrouvent donc sans aucune aide lorsque le fédéral les abandonne. Heureusement, ce n'est pas notre cas mais on sympathise avec eux.

Nous espérons que ces quelques informations vous permettrons de comprendre un peu mieux l'enjeu de la fin des conventions. C'est une question sur laquelle nous aurons besoin de votre aide pour assurer l'avenir de nos HLM.

Atelier 6

Intégrer nos voisins des LAQ et Accès-Logis

Depuis la fin du programme HLM en 1994, les offices ont créé près de 6 000 logements, surtout grâce au programme québécois Accès-logis (ACL). Ces nouveaux logements administrés par les offices ne sont pas, à proprement parler, des HLM car même si la moitié des locataires paient 25% de leur revenu en loyer, il n'est pas possible d'y faire de déficit et les loyers doivent donc payer l'ensemble des dépenses.

De 1968 à 1994, près de 65 000 logements ont été construits au Québec grâce au programme HLM, mis en place par le gouvernement fédéral en 1949, et qui exigeait la participation financière des provinces. Ottawa a unilatéralement mis fin à ce programme en 1994. Depuis, le fédéral ne fait qu'assumer sa part, environ 50%, du déficit des HLM et ce, jusqu'à échéance de ses engagements. D'ici 2020, le fédéral cessera progressivement de payer pour environ 17 000 logements HLM. À terme, cela privera le Québec de 130 millions $ par année en contribution au logement social.

La FLHLMQ a dénoncé le fait que l'accessibilité aux HLM ait été grandement réduite au fil des ans, de telle sorte qu'elle exclut maintenant un bon nombre de ménages sous les seuils de la pauvreté, en raison des barèmes de besoins impérieux établis par le fédéral. Cela fait en sorte, par exemple, que beaucoup de couples de pensionnés ou de travailleurs pauvres ne peuvent accéder à un HLM. Cette exclusion a aussi pour effet d'appauvrir le tissu social, particulièrement dans les grands projets d'habitation.

Depuis 2002, le gouvernement du Québec a eu le mérite de prendre seul la relève avec la création du programme Accès-Logis. Ce programme permet de réaliser chaque année environ 3000 unités de logements sous la forme de coopératives, d'OBNL et de logements publics administrés par les offices d'habitation. Près de 6 000 nouveaux logements ont été ainsi construits par les offices.

Accès-Logis a l'avantage de permettre une légère mixité sociale, puisque la moitié des locataires bénéficient d'un supplément au loyer leur permettant de payer seulement 25% de leur revenu. L'autre moitié des locataires paient un loyer inférieur au prix du marché, étant donné que la construction de l'immeuble a été, en bonne partie, subventionnée. Ces nouveaux logements sont offerts aux locataires sur leur liste d'attente de HLM ou à d'autres personnes ayant des revenus près du seuil de pauvreté.

Le programme Accès-Logis comporte cependant une lacune puisque les suppléments de loyer ne sont garantis que pour une période de cinq ans. Cependant, tous les gouvernements qui se sont succédé sjusqu'ici, à Québec, ont décidé de prolonger la durée de ces suppléments.

Lors de la réunion du conseil d'administration de la FLHLMQ en mars dernier, les membres ont voté à l'unanimité que 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 en construire de nouveaux. Nous demandons aussi au gouvernement du Québec la réalisation d'une nouvelle génération de HLM, grâce à l'augmentation substantielle du nombre d'unités en Accès-Logis mis à la disposition des offices, car ce programme permet une meilleure mixité sociale.

De plus, les membres du conseil d'administration ont voté à l'unanimité que soit modifiée dans ses règlements généraux sa définition d'une association de locataires de HLM, pour inclure toutes les associations de locataires administrées par un office d'habitation et de la présenter au congrès de la FLHLMQ. Ils invitent les associations qui le souhaitent à inclure les locataires des autres logements administrés par les offices dans leurs activités et demandent une contribution financière équivalente aux 17$.

Est-ce que votre office possède des immeubles de type ACL ou LAQ ?

1

À votre connaissance, est-ce que votre office prévoit construire des immeubles ACL dans les années à venir ?

2

D'après vous, est-ce possible que les locataires de HLM, de LAQ et de ACL travaillent ensemble ?

3

Programme	**Logement abordable Québec (LAQ)**	**AccèsLogis (ACL)**	**Habitations à loyer modique (HLM)**
Développement	Programme terminé	Environ 500 nouveaux logements mis en chantier chaque année par les offices (sur un total de 2 500)	Programme terminé
Quantité	2 500 gérés par les offices (5 000 total)	5 000 gérés par les offices (25 000 total)	65 000 logements
Financement	Les gouvernements paient 60 % des coûts de construction. Le reste est pris en hypothèque. Les loyers des locataires doivent autofinancés à 100 % toutes les dépenses (hypothèque, taxes, assurances, entretien, gestion, etc.).	Les gouvernements paient 50 % des coûts de construction. Le reste est pris en hypothèque. Les loyers des locataires doivent autofinancés à 100 % toutes les dépenses (hypothèque, taxes, assurances, entretien, gestion, etc.).	Le gouvernement paie le déficit d'exploitation. Cela veut dire que, une fois les loyers perçus, tous les coûts supplémentaires sont assumés par les gouvernements (Le déficit d'exploitation correspond à approximativement 50 % du budget).

Saviez-vous que...

Madame Francine Cayer habitant un LAQ a été élue représentante des locataires au c.a. de l'Office municipal d'habitation de Montréal. Sa participation comme candidate aux élections ainsi que sa victoire ont été rendues possibles grâce au Comité consultatif des résidants, qui ont reconnu les LAQ et les Accès-Logis, au même titre que les HLM pour les élections.

À Rivière-du-loup et Victoriaville, les associations de locataires ont voté d'intégrer les locataires des autres logements de l'office.

Atelier 7

Devenir un bon leader au sein de l'association

Comment peut-on avoir du leadership sans se faire accuser de tout décider à la place des autres ? Comment favoriser l'esprit d'équipe et aller chercher le meilleur de chacun des autres membres de notre conseil ?

Les principales responsabilités associées à la présidence d'un CCR ou d'une association sont :

A. Préparer les réunions;

B. Animer les réunions;

C. Assurer le suivi sur les décisions.

Mais avant toute chose, rappellez-vous que vous êtes tous et toutes des bénévoles et qu'il faut avoir du plaisir en évitant de se prendre trop au sérieux. Donc assurez-vous que les membres de votre comité sont heureux et éprouvent du plaisir à discuter et à oeuvrer ensemble dans la bonne humeur.

A. Préparer les réunions

• Élaborer l'ordre du jour en tenant compte des sujets statutaires à mettre à l'ordre du jour (suivi sur les décisions déjà prises en faisant l'adoption du PV de la réunion précédente, tour de table pour savoir comment ça va dans les immeubles, rapport des locataires au CA de l'office);

• Avoir une oreille attentive aux sujets que souhaiteraient apporter d'autres membres, notamment les membres de votre exécutif (si vous en avez un) ou les 2 locataires au CA de l'office;

• En fonction des sujets à l'ordre du jour, décider des personnes à inviter à la réunion (office, CLSC, FLHLMQ etc.);

• Si possible, faire parvenir à l'avance l'ordre du jour aux membres afin qu'ils et elles puissent se préparer.

B. Animer les réunions

Le rôle du président ou de la présidente est de guider les participants dans les discussions et de s'assurer que le climat reste positif afin que tous les membres puissent s'exprimer librement.

Pour chaque point à l'ordre du jour, il ou elle doit :

• Présenter le sujet à discuter et préciser si on doit discuter pour prendre une décision ou simplement s'informer mutuellement;

Dans l'animation de la discussion, il faut :

• S'assurer de la participation de tous, au besoin en faisant un tour de table ou en accordant la parole à ceux et celles qui n'ont pas encore parlé;

• Assurer que les membres se sentent à l'aise de s'exprimer librement dans le respect des points de vue différents en restant calme et poli.

• Veiller à ce que les membres s'en tiennent au sujet et clarifier le sens des interventions pour éviter qu'elles portent à confusion;

• Résumer et clore la discussion par voie de consensus ou, au besoin, par un vote.

C. Assurer le suivi sur les décisions

• Intervenir avec délicatesse lorsqu'il y a un malaise entre les membres pour éviter que cela ne devienne plus gros;

• Superviser les activités votées en apprenant à déléguer des responsabilités et non seulement des tâches;

• Agir comme porte-parole auprès de l'office et des autres partenaires en évitant de prendre seul des décisions mais de plutôt en référer à la prochaine réunion du conseil.

• Être à l'écoute des autres locataires, être transparent et rendre le plus de comptes possibles.

Règle # 1: Avoir du plaisir !

LEFEBVRE
GENDRON
BEAULIEU
BRISSON
S.E.N.C.R.L.

Société de comptables agréés
Partnership of Chartered Accountants

Aux membres de la

FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC, qui comprennent le bilan au 31 mars 2013 et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives résultant de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATION À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC au 31 mars 2013, ainsi que de ses résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Société de comptables professionnels agréés

Laval, le 23 mai 2013

Lefebvre Gendron Beaulieu Brisson s.e.n.c

Par Hughes Brisson, SPA auditeur, CA

FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS
À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC

RÉSULTATS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2013

	31-mars 2013 (12 mois)	31-mars 2012 (3 mois)
PRODUITS		
Subventions (note 6)	157 134	27 138
Contrat de services SHQ	150 000	37 500
Programmes Nouveaux Horizons		
Maltraitance		20 595
Cotisations	12 650	4 155
Cotisations et commandites - congrès	9 986	75
Dons - communautés religieuses	700	500
Intérêts	273	11
Abonnements	105	30
Autres revenus	130	30
	330 978	**90 034**
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	200 272	62 339
Loyer et frais connexes	6 518	1 152
Télécommunications	6 744	1 470
Rencontres du conseil d'administration (annexe)	20 917	4 495
Sessions et formation (annexe)	16 147	8 216
Bulletin - information	5 350	1 502
Soutien aux associations (annexe)	4 204	1 385
Frais de bureau	9 592	3 102
Frais de poste	10 542	3 634
Honoraires professionnels	2 950	3 451
Cotisations	992	200
Déplacements et représentation	13 099	1 676
Frais bancaires	2 053	429
Congrès	46 618	341
Dotation aux amortissements - immobilisations corp	1 345	298
TPS etTVQ	9 240	1 966
Divers	155	380
	356 738	**96 036**
Profits de l'exercice - (Pertes)	**(25 760,00)**	**(6 002,00)**

BILAN
AU 31 MARS 2013

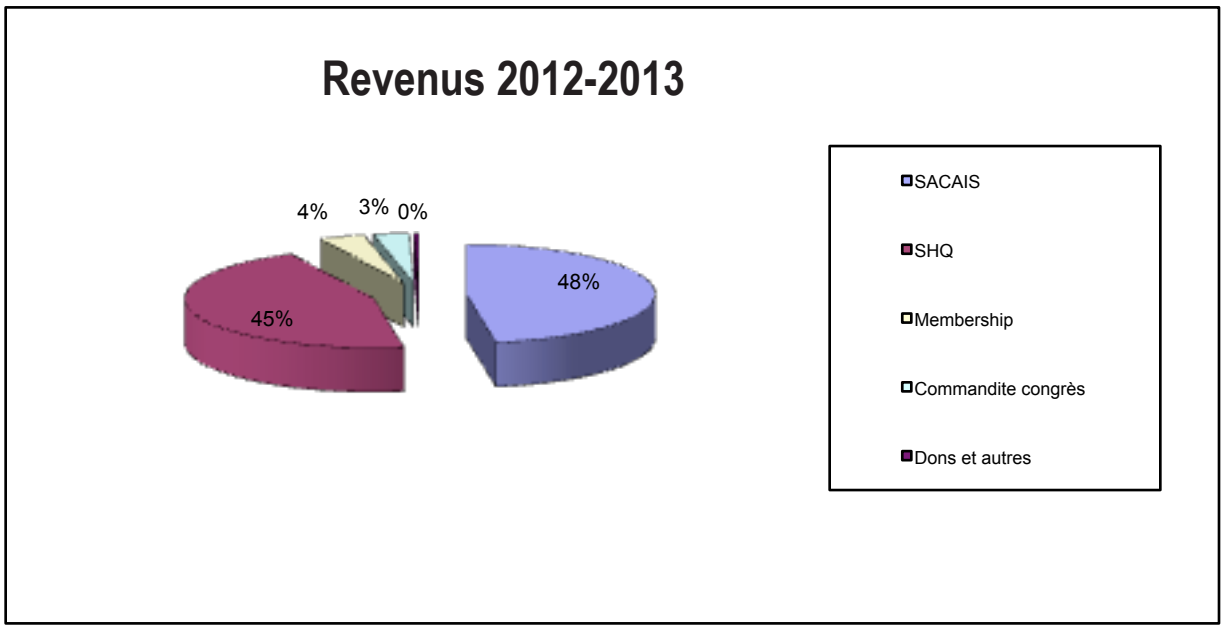
	31-mars **2013** (12 mois)	31-mars 2012 (3 mois)
ACTIF		
À COURT TERME		
Encaisse	**55 945**	**5 927**
Débiteurs	**11 272**	**10 072**
Subventions à recevoir	**9 830**	**58 095**
Frais payés d'avance	**818**	**4 206**
	77 865	78 300
IMMOBILISATIONS		
Corporelles	1 988	1 974
	79 853	**80 274**
PASSIF		
À COURT TERME		
Créditeur	**17 774**	**14 935**
Subvention SHQ perçue d'avance	**22 500**	**-**
	40 274	**14 935**
ACTIF NET		
Investi en immobilisation	**1 988**	**1 974**
Non affecté	**37 591**	**63 365**
	39 579	**65 339**
	79 853	**80 274**

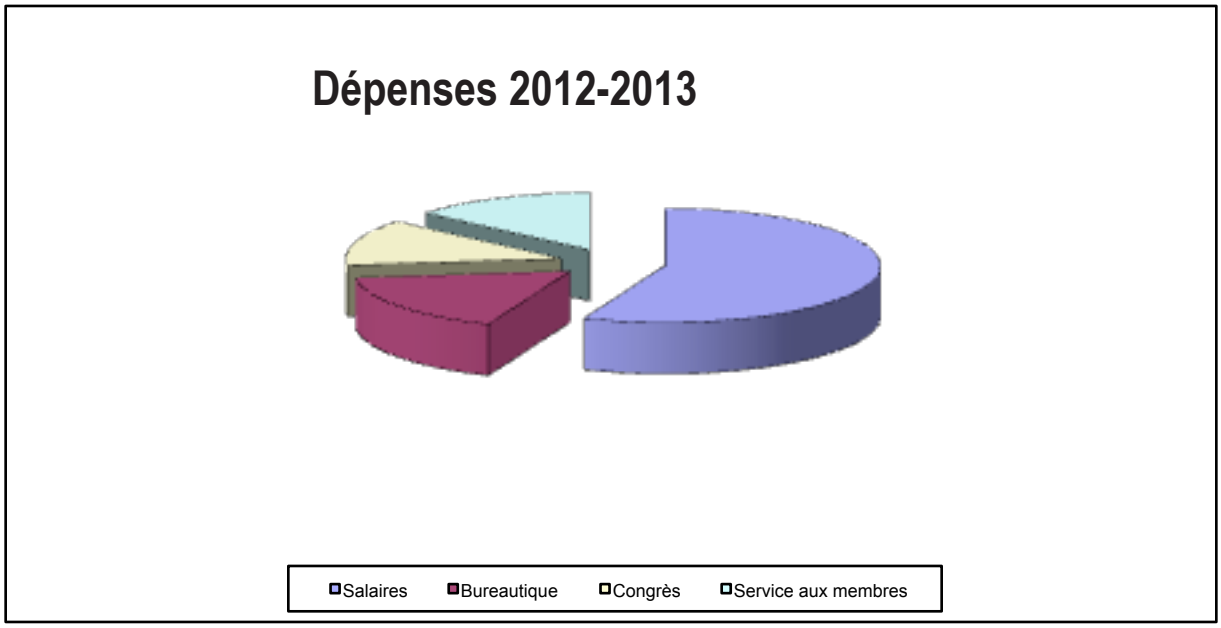
Pour le Conseil,

Administrateur

Saviez-vous que...

Sur le site web de la fédération, on peut trouver beaucoup d'informations pour gérer les finances d'une association, comme par exemple un modèle de rapport financier ou une politique de remboursement des frais pour les bénévoles. On y parle aussi de comment éviter les fraudes ou remplir une demande de subvention. À consulter au www.flhlmq.com





Proposition ÉTATS FINANCIERS 2013

Il est proposé d'adopter les états financiers au 31 mars 2013 préparés par la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson tels qu'ils ont été présentés au 13e congrès.

Proposée par le conseil d'administration

Aide-mémoire

Pour : _____

Contre : _____

Abstention : _____

Proposition VÉRIFICATEUR 2013-2014

Il est proposé de mandater la firme Lefebvre, Gendron, Beaulieu, Brisson à titre de vérificateur externe pour l'année 2013-2014.

Proposée par le conseil d'administration

Aide-mémoire

Pour : _____

Contre : _____

Abstention : _____

Comment financer nos projets ?

1

17 $ par logement par année

Lorsque les locataires sont formés en association, l'office d'habitation (OH) est obligé de verser la subvention de fonctionnement annuelle de 17 $/ année/ logement.

Dépendamment du montant à verser, il se peut que l'OH fasse le paiement en deux versements. La subvention peut-être réduite à 16,50 $ car l'office peut retenir 0,50 $ pour payer une assurance provinciale couvrant la responsabilité civile de l'association.

2

15 $ par logement par année pour les activités sociales

Depuis février 2009, le remboursement de la TPS est remplacé par un montant de 37 $ par logement réparti comme suit :

- 15 $ par logement pour les activités sociales;
- 22 $ par logement pour le soutien communautaire.

Dans le cas des 15 $ accordés aux offices pour les activités sociales, la SHQ indique que ce montant peut être utilisé directement par l'office pour l'achat de matériel et pour le financement d'activités ou être transféré, en partie ou en totalité, aux associations de locataires afin de bonifier leurs subventions.

Les 22 $, quant à eux, doivent servir à financer des ressources humaines pour améliorer la vie des locataires.

Plusieurs offices ont déjà voté des résolutions à l'effet de remettre les 15 $ aux associations afin qu'elles s'en servent pour financer leurs activités ou acheter les équipements communautaires qu'elles jugent nécessaires. Les associations reçoivent alors :
17 $ + 15 $ = 32 $.

Saisissez vos représentant-e-s des locataires afin qu'ils s'assurent que le conseil d'administration discute et prenne une décision sur cet enjeu.

3

Subvention discrétionnaire du député ou don de la caisse populaire

Tous les députés, provinciaux, possèdent une enveloppe discrétionnaire dans laquelle ils peuvent piger pour financer les associations de locataires. De la même manière, toutes les caisses populaires ont un fonds qui peut soutenir les organismes comme les associations de locataires.

4

ID^{2}EM

L'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (ID^{2}EM) soutient financièrement la réalisation de projets ponctuels d'action communautaire axés sur le développement durable qui s'adressent à toute personne vivant en HLM.

ID^{2}EM possède un budget total de 300 000 $. Un jury recommande les projets qui seront subventionnés.

La date limite de dépôt des projets sera le 16 septembre 2013.

N'hésitez pas à appeler à la FLHLMQ pour avoir de l'aide lors de la rédaction de votre projet.

5

Nouveaux horizons pour les aînés

Nouveaux Horizons est un programme fédéral qui permet aux organismes de faire des demandes de subvention allant jusqu'à 25 000 $. D'une année à l'autre, le genre de projets financés peut varier dépendamment des orientations gouvernementales du moment. Il est parfois possible de financer de l'équipement. La prochaine date limite pour déposer un projet est le 6 septembre 2013. Plus d'informations: http://www.rhdcc.gc.ca/fra/aines/financement/communautaires/index.shtml

Les propositions soumises au congrès

Propositions formulées par le conseil d'administration de la FLHLMQ.

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.

Aide-mémoire

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

2. 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.

Aide-mémoire

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

3. Intégration des Accès-Logis et LAQ

Que la FLHMQ 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 $.

Aide-mémoire

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

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.

Aide-mémoire

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

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.

Aide-mémoire

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

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'ID²EM.

Aide-mémoire

Pour : _____

Contre : _____

Absten. : _____

À vous de répondre…

- Y a-t-il des suggestions que je peux faire au conseil d'administration afin d'améliorer le déroulement du congrès?

_____

_____

_____

_____

Des gens fantastiques !

Des noms et des coordonnées à retenir.

Lexique

Le merveilleux monde des HLM est plein d'acronymes et d'expressions qui ne sont pas connus par la plupart des gens. Voici donc un petit aide-mémoire qui vous aidera, pendant ce congrès et régulièrement au cours de vos relations avec votre office, à vous y retrouver plus facilement!

ACL : AccèsLogis. *Programme de construction de nouveaux logements par les OH et d'autres organismes depuis la fin des années 1990*

ADOHQ : Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec

CA : Conseil d'administration

CCR : Comité consultatif des résidant-e-s

CS : Centre de service. *Rôle assumé par le principal office d'une région pour soutenir les autres offices dans la mise au point de leur plan de travaux majeurs.*

CSSS : Centre de santé et de services sociaux (*ancien CLSC)*

FQHC : Fonds québécois d'habitation communautaire

FLHLMQ : Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec

FRAPRU : Front d'action populaire en réaménagement urbain

HLM : Habitation à loyer modique

ID²EM : Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation

LAQ : Logement abordable Québec. *Programme qui a financé la construction de nouveaux logements sociaux de 2000 à 2010*

OH/OMH : Office d'habitation/ Office municipal d'habitation

PAIC Programme d'aide aux initiatives communautaires et sociales.

PQI : Programme québécois d'infrastructure. *Ce programme finance les travaux majeurs en HLM pour 4,2 milliards $ sur 15 ans.*

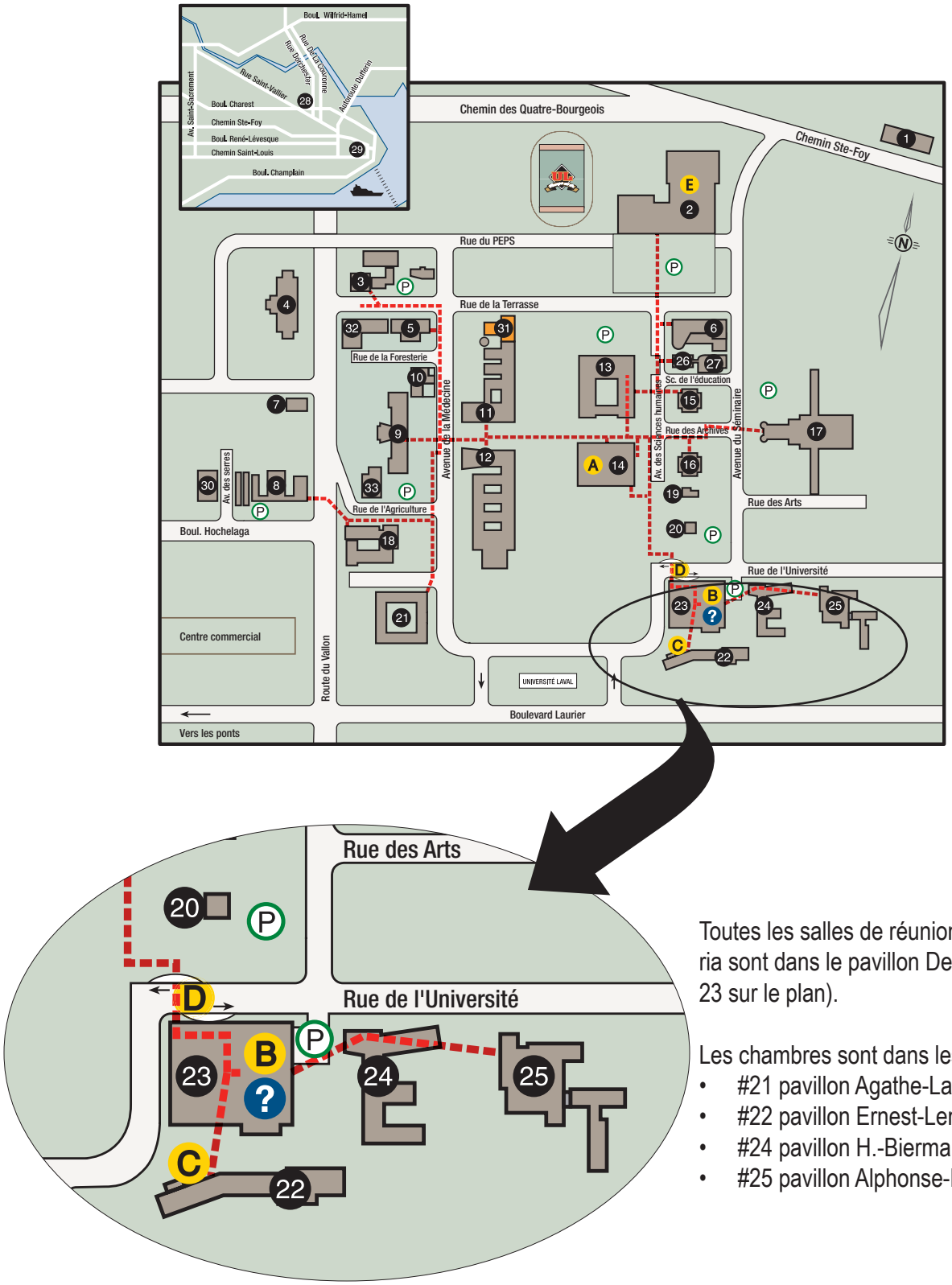
ROHQ : Regroupement des offices d'habitation du Québec

SCHL : Société canadienne d'hypothèque et de logement

SHQ : Société d'habitation du Québec

TCHLMP : Table de concertation sur les HLM publics. *C'est l'endroit où se rencontrent la FLHLMQ, le ROHQ, l'ADOHQ et la SHQ pour discuter des normes et de la gestion générale des HLM.*

Plan du campus



Toutes les salles de réunion et la cafétéria sont dans le pavillon Desjardins (no. 23 sur le plan).

Les chambres sont dans les pavillons

- #21 pavillon Agathe-Lacerte
- #22 pavillon Ernest-Lemieux
- #24 pavillon H.-Biermans-L.-Moraud
- #25 pavillon Alphonse-Marie-Parent