



Ce que les locataires de HLM ont proposé au gouvernement du Québec

De juin à décembre, plus de 200 résident-e-s de HLM, ont eu le plaisir de participer à la tournée de consultation orchestrée par M. Norbert Morin, député de Côte-du-Sud et adjoint parlementaire du ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. Pour la plupart de ces bénévoles impliqué-e-s au sein de leur association de locataires, ce fut une expérience très appréciée que de voir ainsi les « hauts placés » du gouvernement se déplacer

pour aller entendre ce que les gens avaient à dire. Un tel effort mérite d'être souligné, car c'est la première fois en 35 ans qu'une telle consultation véritablement populaire avait lieu.

La FLHLMQ a déposé plusieurs recommandations en faveur du regroupement des offices, de la mise en place de comité consultatif dans tous les nouveaux offices, de l'embauche de concierges-résidents pour améliorer les services de proximité, d'une plus grande équité pour

tous les citoyens dans les règles d'attribution des HLM, d'un guichet unique pour les demandeurs de logements sociaux, d'un accès financier au soutien communautaire pour les associations de locataires en HLM, d'une bonification du programme AccèsLogis et de la mise en place d'une véritable concertation entre la SHQ et les organismes nationaux en habitation sociale.

Notre mémoire est disponible sur notre site web au www.flhlmq.com



GASPÉ



LONGUEUIL



SAGUENAY



GATINEAU



MONTRÉAL



SAINT-JÉRÔME



JOLIETTE



QUÉBEC



SHERBROOKE



LAVAL



TROIS-RIVIÈRES



VAL D'OR

À mettre à votre agenda !

Sous le thème « Pour de meilleurs services! », les délégué-e-s des quatre coins du Québec invité-e-s au 17^e congrès de la FLHLMQ discuteront des moyens d'améliorer les différentes facettes des services offerts aux locataires de HLM dans la foulée des regroupements d'offices. C'est un rendez-vous à ne pas manquer les 9 et 10 juin 2017, à l'Université Laval, à Québec. Les fiches d'inscription seront disponibles à compter du 1^{er} mars.

L'expérience des concierges-résidents

Sur la question stratégique de s'assurer que le regroupement des petits offices permettra non seulement de maintenir les services de proximité mais de les améliorer, notre fédération a été grandement impressionnée lors des consultations par l'expérience des concierges-résidents. Cette option devrait être sérieusement étudiée dans l'organisation du travail, surtout en région éloignée, puisqu'elle donne de bons résultats selon plusieurs locataires et directeurs.

Cette pratique, qui n'est pas reconnue dans le guide de gestion et qui n'est pas recommandée par les conseillers en gestion, existe pourtant dans beaucoup de régions du Québec, notamment à Matane dans le Bas-Saint-Laurent, à Saint-Ours en Montérégie, à Alma et Saint-Félicien au Lac-Saint-Jean, dans quatre immeubles de Sherbrooke, dans une dizaine d'immeubles à Québec et sous la forme de locataires-surveillants dans une soixantaine d'immeubles à Montréal. Voici deux témoignages plus précis sur l'utilité de cette formule.

À Saint-André-d'Argenteuil, dans les Laurentides, Germain Gagné, âgé de 77 ans, entretient et prend soin, depuis près de huit ans, de l'immeuble HLM de 15 logements qu'il habite. À titre de concierge-résident, il est rémunéré quatre heures par semaine pour assurer l'entretien ménager des espaces communs.

« Les autres locataires savent que je suis disponible de mon lever jusqu'à midi tous les jours, souligne monsieur Gagné. Le jeudi, je m'occupe du ménage des planchers, des salles de lavage et de la salle communautaire. Le lundi, j'amène au chemin les vidanges et le recyclage ». L'hiver, Germain s'assure de déneiger les accès piétonniers du HLM et de mettre du sel.

Lorsque quelque chose ne va pas dans l'immeuble, les autres locataires s'adressent à lui. Dans le cas de menus travaux, comme par exemple changer des luminaires, il s'en occupe. Dans les cas plus compliqués, qui nécessitent l'intervention d'un

plombier ou d'un électricien, par exemple, il en informe le directeur et discute de la situation et des correctifs à apporter. Lorsque des contracteurs viennent réaliser des travaux, Germain les accueille et s'assure que les choses se déroulent bien. Il explique qu'il est les yeux et les oreilles de l'office et qu'il jouit d'une excellente collaboration avec le directeur. « Il compte sur moi et me fait confiance », souligne Germain. Il lui arrive parfois d'agir comme premier répondant en cas de



chutes ou de dépanner durant la nuit des locataires ayant oublié leurs clés.

Lorsqu'on lui demande pourquoi il s'implique ainsi, il répond qu'il est fier de pouvoir venir en aide aux gens autour de lui et que cela assure une tranquillité d'esprit surtout à ceux et celles qui ont moins d'autonomie.

Trouve-t-il difficile de vivre dans l'immeuble où il travaille ? Germain répond que les gens apprécient son travail et sont respectueux des limites qu'il a établies. « Tout le monde sait que l'après-midi j'ai besoin de prendre une grande marche dans la belle nature que nous avons à Saint-André ! ». Continuera-t-il son beau travail ? « Cela dépendra de la manière dont je serai traité dans le cadre de la réorganisation des offices », de répondre Germain.

Le directeur de l'office, Marcel Saint-Jacques, considère utile de pouvoir compter sur la présence d'une ressource qui est présente dans l'immeuble. Il peut procéder en temps réel aux travaux.

À Saint-Jacques, dans Lanaudière, Michel Sourdif et Luc Granger se partagent les tâches d'entretien de leur immeuble de vingt logements pour personnes âgées. « Je suis content de faire le ménage de la bâtisse, affirme Michel, ça m'occupe et ça m'aide dans mon



budget. Je travaille à mon rythme, un peu chaque jour, pour garder cela propre ! » De son côté, Luc est en charge des menus travaux, du déneigement des accès, des bacs de recyclage et il accueille les contracteurs qui ont affaire dans l'immeuble, surtout qu'il connaît tout le monde dans la localité.

Le directeur, Claude Arcoragi, est fier de pouvoir déléguer à des résidents certaines responsabilités. « Notre gestion participative nous permet d'avoir des gens de confiance sur place en permanence pour assurer la sécurité des lieux et répondre aux besoins de nos locataires. Ils sont salariés et couverts par la CSST. Je délègue intelligemment en tenant compte des forces et des compétences de mes locataires mais aussi de leurs limites. J'offre à contrat à l'externe les tâches qu'ils ne pourraient pas occuper. »

Procurez-vous le guide sur le regroupement des offices !

La Société d'habitation du Québec vient de publier son guide pour indiquer comment réaliser la fusion des offices dans les différentes régions du Québec. Il est important d'en prendre connaissance car les locataires peuvent s'impliquer à l'intérieur des comités de transition et de concertation (CTC) qui joueront un rôle central dans la mise en place des nouveaux offices.



Ce guide est disponible sur le site web de la fédération au www.flhmq.com

Pour sa part, la FLHLMQ participera activement au comité de suivi en compagnie du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), de la Fédération québécoise des municipalités (FQM) et de la SHQ. L'objectif de ce comité, mis en place par la SHQ, sera d'établir un lieu de partage et d'échange d'information afin de mieux accompagner et appuyer les intervenants du milieu dans la réalisation de leur projet de regroupement.

La FLHLMQ est disponible pour vous aider à prendre votre place à l'intérieur des processus de concertation qui auront lieu sur le plan local et régional afin de convenir des meilleures structures de regroupement. Il est aussi possible de consulter la section concernant les regroupements sur le site de la SHQ au <http://www.habitation.gouv.qc.ca/regroupementOH>

Déclaration internationale pour le contrôle des loyers

Réunies les 14-15-16 octobre derniers, à Glasgow, en Écosse, les organisations de locataires de 28 pays ont signé une déclaration internationale demandant un meilleur contrôle des loyers tant sur le marché privé que dans le logement public. Un peu partout à travers le monde, nous constatons que le coût des loyers augmente beaucoup plus vite que les revenus des ménages, ce qui provoque un nombre de plus en plus élevé d'éviction et de sans-abri.

Pour faire suite à cette déclaration de l'Union internationale des locataires (IUT), la FLHLMQ a décidé de sonder l'intérêt des autres organisations nationales en habitation sociale à tenir un colloque sur les moyens à mettre en œuvre pour stopper les expulsions de locataires au sein des HLM, coops et OBNL à travers le Québec.



Sven Bergenstrahle (président IUT), Élisabeth Pham (déléguée FLHLMQ) et Magnus Hammar (secrétaire général IUT).

Le regroupement des offices

Un mariage d'amour ou de raison ?



Article signé par le coordonnateur de la FLHLMQ, Robert Pilon, et publié dans le bulletin du Regroupement des offices d'habitation du Québec (Quadrilatère, en décembre 2016)

Claude Ryan serait content! Dès 1993, il annonçait que 650 offices municipaux d'habitation au Québec, c'était beaucoup trop comparativement à la soixantaine d'offices en Ontario! Cela aura finalement pris 23 ans pour qu'un de ses successeurs, Martin Coiteux, se décide à concrétiser son souhait. Mais est-ce vraiment sérieux? Ou peut-on attendre, en retrait, que cela se dissipe avec les prochaines élections dans deux ans?

Malgré la bonhomie de son adjoint-parlementaire, Norbert Morin, qui parcourt le Québec depuis le mois de juin pour expliquer gentiment aux élus municipaux et aux directions d'office que l'heure est venue de soumettre des propositions de regroupement volontaire, il ne faut pas oublier que le ministre s'est donné les moyens de ses ambitions. Il a travaillé pendant de très longues heures en commission parlementaire pour mener à bien l'adoption de la loi 83, qui lui accorde le pouvoir de décréter des fusions à compter du 1^{er} juillet 2017.

La Société d'habitation du Québec n'a pas chômé, elle non plus, créant son comité de coordination des regroupements d'office, avec la collaboration des deux grandes unions municipales, du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) et de la Fédération des locataires à loyer modique du Québec (FLHLMQ). Le guide d'accompagnement de la restructuration du réseau des offices, publié en octobre, constitue le premier fruit de cette nouvelle alliance.

Dans un tel contexte, penser que les offices vont échapper encore longtemps à la restructuration, qui a déjà touché les autres composantes des services publics de l'État, et adopter la stratégie de l'autruche est probablement le meilleur moyen de ne pas prendre la tête de la parade qui va passer dans sa localité.

Mettre fin aux offices à deux vitesses !

Lors des consultations menées par la SHQ, de nombreux locataires ont repris la résolution adoptée à l'unanimité lors du 16^e congrès de la FLHLMQ, à savoir qu'il serait utile que les offices soient regroupés, dans la mesure du possible, sur la base du territoire des municipalités régionales de comté (MRC) afin de gérer autour de 300 logements et pouvoir disposer d'un maximum de ressources.

À Rimouski, Muriel Langlois, trésorière à l'Association des HLM de Matane, a demandé à la SHQ de prendre le leadership d'asseoir les villes et les offices de chaque MRC à la même table pour formuler des propositions de regroupement. À Joliette, Suzanne Champagne, de l'Assomption, a expliqué qu'en assemblée générale, les locataires avaient voté une résolution demandant le regroupement des quatre offices et des 249 logements de la MRC. À St-Jérôme, de nombreux locataires des environs de Mont-Laurier ont réclamé le regroupement de leurs sept petits offices au sein de la MRC d'Antoine-Labelle. À Gatineau, Ronald Joannis, de Chenéville, a exprimé sa préférence pour le regroupement des cinq offices de la MRC de Papineau.

Si les locataires se prononcent en faveur du regroupement des offices, ce n'est pas pour faire plaisir au gouvernement mais bien parce que depuis vingt ans, à chacun de nos congrès, nous avons constaté que tous les locataires n'ont pas accès à des services de même qualité et qu'il existe, de fait, un réseau à deux vitesses dans nos HLM. Cette réalité a d'ailleurs été confirmée, en 2014, par une étude de la firme CFC management et ressources humaines qui concluait que la qualité des services était moindre dans les offices de moins de 100 logements.

Il en est également de même pour la démocratie et la transparence qui pourraient être mieux servies puisque seulement 47% des offices de moins de 100 logements respectent leur obligation d'avoir un comité consultatif de résidents (CCR) et que 10% n'ont pas de comité de sélection selon l'Évaluation du programme HLM produit par la SHQ en 2011.



Nous pourrions aussi ajouter que le morcellement des offices limite la capacité des offices à s'impliquer dans des projets de développement social au profit des locataires, 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. C'est pourquoi l'expérience récente de la fusion de six petits offices pour créer l'Office régional du Lac-des-Deux-Montagnes et la fusion d'une centaine d'offices en 2002 ont permis aux locataires de réaliser qu'ils et elles pourraient être beaucoup mieux desservis par des offices ayant des ressources comme Matane, Lévis, Drummondville, Rimouski, St-Jérôme, Chandler, Gatineau, Trois-Rivières, Thetford Mines, Victoriaville, etc.

Se regrouper pour les bonnes raisons !

Si le principe derrière le regroupement des offices est bon, et que nous y souscrivons avec enthousiasme, rien ne garantit cependant que le résultat final sera forcément bon lui aussi. Cela dépendra pour beaucoup de la façon dont les décisions seront prises dans chacune des régions du Québec sur les enjeux qui détermineront la capacité réelle ou non des nouveaux offices d'assumer de plus grandes responsabilités en habitation sociale.

Ainsi, selon nous, il est essentiel que les débats cruciaux sur le choix du territoire de regroupement, sur l'emplacement du siège social, sur la nomination du DG, sur l'organisation des services, etc. ne soient pas menés en catimini par quelques dirigeants ou présidents locaux pour se tailler un petit fief sur mesure mais bien menés dans le cadre d'un débat public plus large impliquant l'ensemble des élu-e-s dans la perspective d'offrir de meilleurs services. Dans cet esprit, nous souscrivons sans réserve à la recommandation contenue dans le Guide

d'accompagnement de la SHQ à l'effet de créer un Comité de transition et de concertation (CTC) sur le plan supralocal en collaboration avec la municipalité régionale de comté (MRC). Il s'agit de la meilleure tribune pour décloisonner le débat et réfléchir dans une perspective d'ensemble aux meilleures solutions pour l'avenir des HLM.

L'implication active des locataires avant, pendant et après

Comme nous avons pu le constater lors de notre congrès de juin 2016 et à l'occasion de la tournée de consultation organisée par la SHQ, nombreux sont les locataires qui souhaitent contribuer à la mise en place des nouveaux offices. Il s'agit pour nous de partir du bon pied pour instituer une pratique de franche collaboration qui

rayonnera par la suite à tous les niveaux pour les années à venir. Notre fédération se fera un point d'honneur de fournir la formation nécessaire aux locataires pour qu'ils et elles puissent jouer un rôle constructif au sein de leurs nouvelles structures.

Cette volonté de collaboration commence dès maintenant avec notre intention de concrétiser dans le plus grand nombre de régions possibles la recommandation de la SHQ « qu'au moins un locataire choisi parmi les locataires déjà élus au CA des différents offices concernés par le regroupement participe aux travaux du CTC. Cette participation permettra au CTC de prendre connaissance, au fur et à mesure, des questions, appréhensions ou propositions exprimées par les locataires et de leur fournir, au bon moment, des réponses précises ».

Ensuite vient la mise en place d'un comité consultatif de résident-e-s (CCR) dans chacun des nouveaux offices où un plan d'affaire aura été accepté par la SHQ et l'élection des deux locataires qui auront à siéger au conseil d'administration provisoire afin de prendre les décisions pour rendre opérationnel le nouvel office.

Sur le plan de la mission sociale des HLM, forte de l'expérience des offices regroupés en 2002 et en 2013, notre fédération est fermement convaincue que la formation d'équipes de travail multidisciplinaires au sein des nouveaux offices rendra possible le développement de nouveaux partenariats avec les locataires organisés en CCR sur des enjeux comme le vivre ensemble, la réussite scolaire, l'insertion sociale, la perte d'autonomie, la santé mentale, etc. Ce sont les résultats de ces initiatives communes qui témoigneront le mieux du bien-fondé des efforts mis dans le regroupement et la concertation de nos forces.

Copains du monde

Du 10 au 24 août 2016, 4 jeunes du HLM Place de la Rive à Québec et leur accompagnatrice ont eu la chance d'aller dans un camp de vacances à Gravelines en Normandie grâce à une généreuse initiative du Secours populaire français (SPF) appelée COPAINS DU MONDE.

Voici leurs commentaires à leur retour :

Valentina, 9 ans - Quand je suis arrivée au Village Copain du Monde, j'ai trouvé cet endroit spécial. Je sentais que rien n'allait me manquer, il y avait de l'amitié et de l'espoir. Il y a des enfants qui viennent d'autres pays. Je trouve que cet endroit est fait pour les enfants. Malgré tout, ma famille me manque, quand j'ai pu parler à ma mère et mes sœurs, ça m'a fait du bien! Merci Village Copain du Monde

Joséphine, 10 ans - Le camp est cool, la nourriture est bonne et tu te trouves facilement des amis qui viennent de partout dans le monde. Mon activité préférée est la plage, car j'adore nager et encore plus dans la mer.

Yasir, 10 ans - Aller en France, c'était amusant surtout quand nous sommes allés à Disneyland et à Bagatelle, deux parcs d'amusement. Aussi, nous avons fait un tour de bateau et là nous avons vu la Tour Eiffel. Au camp, la nourriture était bonne et tout le monde est super gentil avec nous.

Selon Kathy Patoine, qui a eu la gentillesse et la patience d'accompagner le groupe, l'expérience a permis aux jeunes d'élargir leurs connaissances sur le monde; de créer des liens avec des gens de d'autres nationalités; de voyager et de vivre une expérience hors du commun qu'ils ont beaucoup aimé; de se sentir en famille et important; d'être accueilli avec générosité par les organisateurs et animateurs.

Comme il s'agissait d'une première expérience de collaboration entre le SPF et notre fédération, Kathy nous a également fait quelques recommandations très utiles pour ceux et celles qui pourraient vivre l'aventure à l'été 2017. Car, en effet, le SPF nous a annoncé qu'il serait prêt à recevoir 8 jeunes en août prochain si notre fédération peut payer les billets d'avion.

Parce que le conseil d'administration de la FLHLMQ croit qu'il vaut la peine d'investir dans la compréhension entre les différentes nations pour contrer l'intolérance et la violence, il a adopté la résolution suivante : « Que la FLHLMQ fasse une levée de fonds avec un objectif financier de 5000\$ afin de financer une partie des frais pour envoyer 2 groupes de 4 enfants ainsi qu'un accompagnateur par groupe. »

Conditions d'admissibilité : Âge de 10 à 12 ans; être autonome et sans problème de comportement;



fournir une lettre de motivation; avoir un passeport et les documents officiels en règles pour le 10 juillet 2017.

Engagements : Durant le séjour, préparer une présentation artistique ou culturelle destinée aux autres participants; tenir un journal de bord; après le séjour, faire un rapport de séjour qui pourra être publié via les moyens de communication de la FLHLMQ.

Date limite pour envoi des candidatures : 1^{er} mai 2017; tirage au sort : 9-10 juin 2017, pendant le congrès; départ pour le séjour : août 2017.

Les offices n'ont pas juridiction pour se mêler des conflits au sein des associations de locataires

Un office d'habitation doit s'abstenir de se mêler d'un conflit entre un locataire et l'association de locataires de HLM. Par conséquent, il ne peut être tenu responsable des mauvaises relations issues d'un tel contexte. Après avoir informé les personnes concernées de ce principe, l'office n'est pas tenu de répondre à toutes et chacune des demandes d'un locataire sur ce sujet. Mieux encore: il doit s'abstenir de le faire. Tel est le sens de la décision qu'a rendue Claire Courtemanche, juge administrative à la Régie du logement, en mai dernier.

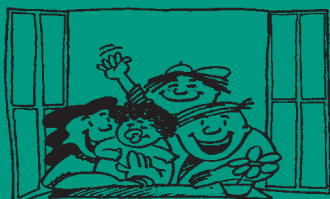
Le dossier remonte à 2010. Au cœur du litige, un conflit personnel entre un locataire de HLM, Richard Thurber, et la présidente de l'Association de locataires d'un immeuble du Saguenay. S'ensuivit un amas de procédures qu'il serait trop long et fastidieux de relater ici.

La juge administrative écrit : « L'ensemble de la preuve révèle donc que les problèmes du locataire n'ont rien à voir avec sa relation locateur-locataire dans le cadre de la location d'un logement. Les déboires du locataire sont essentiellement reliés à son désir d'être le représentant de l'Association et du refus des locataires de supporter sa candidature. En aucun temps, le locateur ne peut être tenu

responsable des déboires du locataire. De plus, le tribunal considère que les personnes appelées à témoigner contre le comportement du locataire l'ont fait d'une façon non équivoque et avec franchise. (...) De l'ensemble de la preuve, il appert donc que c'est le locataire qui est responsable de ses propres déboires. »

L'insistance du locataire à présenter devant la Régie du logement des recours et des amendements contre l'OMH, même si les questions en jeu ne le concernent pas, justifie-t-elle à l'Office d'obtenir une résiliation de bail? Non, répond la juge administrative. « La preuve révèle que les problèmes ne résultent pas de la relation locateur-locataire dans le cadre d'un bail de logement, mais plutôt de problèmes relationnels entre le locataire et l'Association des locataires, auxquels le locataire a lui-même impliqué le locateur alors que ce dernier aurait dû refuser catégoriquement d'y être mêlé puisque ces problèmes ne le concernent pas et que les problèmes soulevés ne relèvent pas de la juridiction de ce Tribunal. »

L'Office doit à l'occasion refuser à son corps défendant de se mêler d'un conflit qui ne le concerne pas. L'Association des locataires a, quant à elle, le droit d'exiger qu'il se tienne à distance.



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

2520, avenue Lionel-Groulx, local 202,
Montréal (Québec) H3J 1J8

514 521-1485 • 1 800 566-9662
info@flhlmq.com • www.flhlmq.com

Rendez-vous des CCR

Les 21 et 22 février prochains, les membres des exécutifs des comités consultatifs de résident-e-s (CCR) des principaux offices d'habitation du Québec seront invités à se réunir au Cap-de-la-Madeleine afin d'échanger sur leurs bons coups ainsi que sur leurs difficultés.

Cette rencontre permettra de mettre en place un programme de formation qui sera ensuite utile à l'ensemble des CCR qui seront formés dans le cadre du regroupement des offices.



La FLHLMQ peut vous aider !



Il est possible de télécharger gratuitement la nouvelle version révisée et enrichie du guide *ENSEMBLE pour agir*. Ce guide de 104 pages explique de façon détaillée le rôle et le fonctionnement des associations de locataires en

HLM. Il a été produit en collaboration avec l'office d'habitation de Montréal et le Regroupement des offices d'habitation du Québec. La fédération est également disponible pour répondre à vos appels concernant le fonctionnement démocratique de vos associations. Il suffit de nous téléphoner au 1-800-566-9662 pour obtenir des conseils.