



## LE 10<sup>e</sup> CONGRÈS DE LA FLHLMQ

### Les locataires vont s'occuper de leur sécurité

**230** LOCATAIRES SE SONT RÉUNIS à Québec, les 4 et 5 juin dernier, sous le thème « *Vivre en paix dans nos HLM* », pour discuter de différentes questions concernant la sécurité dans nos immeubles. 92% des participant-e-s ont dit repartir très satisfait suite aux travaux de notre 10<sup>e</sup> congrès.

#### *Des locataires unis pour agir ensemble contre l'insécurité*

Problèmes de voisinage, isolement des personnes âgées, intrusions extérieures dans leur immeuble, inoccupation des jeunes, quatre locataires ont témoigné des activités qu'ils avaient mises en place pour résorber ces différents problèmes : activités de médiation et de loisirs pour favoriser le lien social aux Maisonnettes Berthelet, activités sportives et musicales à l'association Meunier-Tolhurst, responsable pour assurer la tranquillité sur les étages à Chicoutimi et enfin Un voisin veille sur vous à Victoriaville. La FLHLMQ a également présenté à cette occasion les différents outils sur la sécurité (voir article p. 5) qu'elle a produits afin que les locataires mettent en œuvre une démarche pour trouver des solutions adaptées à leurs problèmes.

John MacKay, le PDG de la SHQ s'est réjoui des initiatives que les locataires prennent pour améliorer leur sécurité mais aussi pour s'entraider à l'intérieur des HLM. Il s'est engagé fermement en faveur de la consultation des locataires dans l'élaboration des budgets des offices et des plans de rénovation. Il s'est même dit prêt à cibler les offices qui seront récalcitrants à entamer un dialogue avec leurs locataires. Il a aussi promis une avancée rapide des dossiers des assurances et du règlement d'attribution en prenant en compte les recommandations de la FLHLMQ. 85% des locataires nous ont fait part de leur contentement suite au discours clair, net et ouvert du président de la SHQ.

#### *Un temps de formation apprécié*

La bonne humeur et la motivation ont permis de nombreuses rencontres et plusieurs échanges d'expérience entre les participants venus des quatre coins du Québec. Membres d'une association de locataires, représentants des locataires au conseil d'administration de leur office ou encore au comité de sélection, ils sont repartis chargés de nouvelles idées et de nouveaux outils après les différentes plénières et ateliers. Le cahier de congrès de cette année fournissait d'ailleurs les résumés des formations dispensées. Il est encore possible d'en télécharger un sur notre site internet.

L'atelier artistique, ouvert continuellement pendant le déroulement du congrès, a eu un succès considérable. 80 personnes se sont faites mouler leur visage, leur main, leur pied ou même leur nombril ! Cette expérience a donné à de nombreux locataires le goût de continuer des activités artistiques au sein de leur association. La seule note vraiment négative du congrès fut les repas puisque 19% des délégué-e-s se sont dit insatisfait de la nourriture de la cafétéria.



230 locataires des quatre coins du Québec étaient présents au 10<sup>e</sup> congrès de la FLHLMQ.

## Le 10<sup>e</sup> congrès de la FLHLMQ...

### Plus de représentants régionaux pour la FLHLMQ

Grâce au vote d'une modification des règlements généraux, le conseil d'administration de la fédération passe de 14 locataires à 17. Quatre nouveaux administrateurs ont été élus et sont vos nouveaux représentants régionaux : Maria-Marcelle Therrien (membre du CCR de Lévis) pour la région de Chaudière-Appalaches, Lise Mitchell (locataire au conseil d'administration de l'office de l'Épiphanie et présidente de l'association des locataires) pour la région de Lanaudière, Maurice Paquette (président des locataires de l'Habitation Ahuntsic) pour Montréal et Tharcisse Baleja Kabeya (membre du CCR de Gatineau) pour l'Outaouais. Deux postes restent toujours vacants : la Côte-Nord et la Gaspésie.

### De nouvelles orientations pour l'année à venir

Le congrès est le temps où les associations sont appelées à se prononcer sur les orientations à donner à la FLHLMQ. Six propositions ont été votées :

- La FLHLMQ va outiller les locataires pour qu'ils prennent en main leurs problèmes de sécurité en partenariat avec leur office.
- Elle fournira des documents aux associations pour pouvoir tenir des cafés-rencontres sur la maltraitance des aînés.
- Elle rédigera une politique modèle de transfert afin d'en faire la promotion auprès des offices.

#### Pour contacter la fédération

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

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

téléphone : 514-521-1485  
1-800-566-9662  
télécopie : 514-521-6444

web: [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com)

- De la même façon, elle établira une politique modèle de traitement des plaintes afin que chaque office en adopte une.
- Elle encouragera les locataires à lui signaler les agissements des offices récalcitrants afin que nous puissions intervenir spécifiquement auprès d'eux et au besoin les dénoncer aux autorités publiques.
- Pour le dossier des assurances, il sera demandé à la SHQ de verser 50% des sommes qu'elle sauverait si elle était dédommée en cas de sinistre afin de réduire la contribution demandée aux locataires par les assureurs et ainsi rendre le projet intéressant pour les assureurs. À défaut, il est demandé que la SHQ perçoive, pour la FLHLMQ, 2,50\$ par mois par loyer afin de créer un Fonds d'entraide mutualisé qui permettrait de verser une aide de dernier recours à tous les locataires de HLM victimes d'un sinistre qu'ils soient ou non assurés. Cette dernière proposition a fait l'objet de plus de débat, notamment sur sa deuxième partie, qui ne sera mise en place que si la première proposition échoue.

La FLHLMQ remercie tous les participant-e-s en espérant avoir le plaisir de vous revoir lors du 11<sup>e</sup> congrès, en juin 2011.

80 locataires ont laissé leur trace en participant à un atelier de création mené par notre ancienne collègue Claude Majeau et sa complice Émilie Tremblay.



## CHALEUR ACCABLANTE

Prévenir les problèmes de santé reliés à la canicule



La chaleur accablante peut provoquer différents problèmes de santé chez les personnes âgées, notamment des décès chez les populations vulnérables vivant dans des îlots de chaleur urbaine.

C'est pourquoi l'Institut national de santé publique du Québec recommande de doter les immeubles pour personnes âgées d'une salle avec climatisation pour permettre aux gens de passer quelques heures dans un endroit frais.

Plusieurs offices, notamment Longueuil et Montréal, ont déjà pris dans les dernières années la décision d'installer des climatiseurs dans toutes leurs salles communautaires. Si ce n'est pas déjà fait, proposez à votre office de faire de même dans le cadre de son plan de rénovation.

## Prévoyez une rencontre avec la direction de votre office

Le 5 juillet 2010, le directeur de l'habitation sociale à la SHQ, René Chamberland, a écrit à tous les président-e-s des offices pour leur dire que : « la SHQ tient donc à vous rappeler que vous avez l'obligation de consulter les locataires dans la planification des travaux majeurs, notamment avant le dépôt de la demande de budget RAM des organismes. Un suivi de cette directive sera effectué auprès des offices d'habitation et des justifications seront demandées à ceux qui omettraient d'effectuer une telle consultation. »

En octobre 2010, le conseil d'administration de votre office devra soumettre un plan de rénovation chiffrant le montant en rénovation, améliorations majeures (RAM) demandé dans le budget soumis à la SHQ pour l'année 2011. Dans les semaines et les mois qui viennent, c'est le temps pour les locataires d'exprimer à l'office les principaux besoins et améliorations que l'on souhaite voir inclus dans les travaux de rénovation. Pour ce faire, les locataires sont en droit d'exiger une assemblée de consultation avec la direction de l'office.

La consultation doit être un exercice d'écoute de part et d'autre. L'office doit informer les locataires des travaux recommandés par les experts en bâtiments et les locataires doivent informer l'office des principaux travaux d'amélioration souhaités par les résident-e-s pour améliorer leur vie au quotidien. C'est l'occasion de dialoguer sur des questions comme :

- Les laveuses-sécheuses sont-elles suffisamment nombreuses et accessibles ?
- Y a-t-il des problèmes majeurs d'insonorisation à corriger ?
- Dispose-t-on d'assez d'espaces de rangement pour loger les objets comme des pneus, des quadricycleurs ou des vélos ?



Le président directeur-général de la Société d'habitation du Québec, John MacKay a livré un discours apprécié par les locataires.

- Les parties communes et les logements sont-ils suffisamment accessibles aux personnes à mobilité réduite ?
- Quel genre de recouvrement de plancher ou de comptoir les locataires souhaitent-ils dans leur logement ?
- Quels seront les dédommagements pour les locataires en cas de travaux ?

### *Le défi pour les locataires*

À la FLHLMQ, nous produirons et diffuserons dès le mois d'août un petit cahier expliquant comment tenir une bonne assemblée de consultation. Nous expliquerons également comment se servir de cet outil lors de la tournée de formation que nous ferons dans tout le Québec à l'automne.

Le défi des associations et des CCR sera donc d'organiser des rencontres en septembre ou en octobre afin de permettre un dialogue constructif entre la direction de l'office et le plus grand nombre de locataires. En cas de difficultés, le PDG de la SHQ, John MacKay, nous a affirmé « que la SHQ s'engageait à suivre de près les organismes qui négligeraient de consulter les locataires. »

Bonne consultation !



Le 30 avril dernier, les locataires du HLM de Saint-Clet étaient fiers de s'être donnée une association avec l'aide de Josée Champagne, intervenante communautaire dans la région de Vaudreuil-Soulanges, et du directeur Serge Miron.

### *Avoir une association, un + pour les locataires de HLM*

Il y a plus de 400 associations de locataires de HLM à travers le Québec qui voient à : améliorer la qualité de vie en HLM ; défendre les droits des locataires ; participer à la gestion de leur HLM ; organiser des activités de loisirs ou d'entraide. Fondez votre association et faites partie de ce grand mouvement pour le respect des locataires de HLM. La FLHLMQ peut vous faire parvenir gratuitement une petite brochure expliquant comment et pourquoi former une association que vous pourrez distribuer à tous vos voisins et voisines.

## Pour augmenter la sécurité dans nos HLM

**Avec 22 % des locataires qui disent ne pas se sentir en sécurité dans leur immeuble et près de 50 % qui déclarent vivre des problèmes de voisinage, le 10e congrès de la FLHLMQ a voté une résolution demandant que des actions soient prises pour permettre aux associations d'agir en matière de sécurité.**

Mais comment agir efficacement alors que les problèmes peuvent varier beaucoup d'un immeuble à l'autre et d'une ville à l'autre ? Il revient aux locataires habitant dans un immeuble de prendre en main leur sécurité, notamment en étant capables d'identifier les problèmes et de poser ensuite les bonnes solutions. Certaines de ces actions dépendront directement des locataires, d'autres de l'office, des services sociaux ou des loisirs et, en dernier recours, de la police.

Afin d'améliorer ce que nous appellerons « le mieux vivre ensemble », la FLHLMQ fera à travers tout le Québec, durant sa tournée de formation de l'automne, la promotion d'outils permettant aux associations de faire de la prévention et de favoriser la bonne entente et l'entraide entre les locataires :

- Parlons sécurité : un guide pour fournir aux associations une méthode pour discuter des enjeux locaux concernant leur sécurité et développer des solutions concrètes, notamment un code de bon voisinage.
- Agissons contre les mauvais traitements faits aux aînés : un dépliant, une affiche et un guide d'animation permettant aux associations de tenir des cafés-rencontres pour être capables d'identifier et de dénoncer les comportements abusifs à l'égard des aînés.
- Un voisin veille sur vous : une trousse invitant les associations à mettre en place un service de vigilance en utilisant des accroche-portes pour s'assurer de l'état de santé des locataires chaque matin.
- Histoires de locataires en mouvement : de courtes présentations de plusieurs projets menés par des associations pour familles à travers



Notre « chef », Stéphan Corriveau, nous a livré les secrets de sa recette sur la sécurité dans nos HLM.

le Québec pouvant susciter de nouvelles idées.

Nous appuierons aussi les associations afin qu'elles puissent interpeller leurs offices qui ne doivent pas se laver les mains des problèmes de voisinage et de sécurité mais plutôt avoir des plans pour y faire face. Ceux-ci devraient contenir des réponses aux questions suivantes :

- Comment l'office peut supporter les initiatives des locataires en matière de sécurité ?
- Quelles sont les améliorations physiques que l'on peut apporter aux bâtiments (par exemple une meilleure insonorisation dans les logements pour familles) ?
- Comment assurer une présence rassurante dans l'immeuble et agir comme médiateur entre les locataires ?
- Comment coordonner les actions des différents partenaires en matière de prévention et de sécurité ?

Déjà, des offices comme Gatineau et Montréal nous ont indiqué leur intention de contribuer à cette démarche avec leurs associations de locataires. En Belgique, nos amis de Woluwe-Saint-Lambert comptent utiliser la même démarche. Nous espérons que plusieurs autres offices feront de même !

## Que penseriez-vous d'une charte de bon voisinage ?

Pour tenter de diminuer les chicanes entre voisins, les locataires de certains HLM en France ont fait l'exercice de se réunir pour élaborer une charte de bon voisinage.

Cette démarche peut être très rassembleuse et pédagogique lorsqu'elle est menée de façon sympathique sans chercher à trouver des coupables mais plutôt pour établir un dialogue constructif entre les résident-e-s, et leurs enfants, sur les règles à suivre pour vivre en bon voisinage. En produisant ensemble des normes de vie collective, il est plus facile par la suite de s'encourager mutuellement à les respecter et de régler un maximum de problème à l'amiable en utilisant la charte comme outil de médiation.

Cependant, cette démarche n'a aucune valeur si le code est écrit par une seule personne ou imposé par l'office mais elle en a beaucoup si plusieurs dizaines de personnes se réunissent pour dire ce qui les dérange dans les agissements des autres et pour du même coup réaliser qu'ils et elles peuvent aussi avoir des comportements qui dérangent.

Il y a plusieurs modèles de code car ils varient en fonction des particularités des gens et des immeubles. On peut s'entendre sur des trucs pour réduire le bruit, l'utilisation du stationnement ou des salles de lavage, des espaces de rangement, les espaces de jeux, les animaux ou sur le contrôle des allées et venues dans l'immeuble, etc. Une fois la charte adoptée, l'association a pour mission d'en faire la promotion active, de la remettre aux nouveaux arrivants et de recommander aux locataires de s'entendre entre eux en s'inspirant des règles dont ils et elles ont eux-mêmes convenues. Si vous souhaitez essayer cette expérience avec vos locataires, appelez-nous, car nous voudrions dans les prochains mois développer des outils pour faciliter cette démarche.

# Des outils pour s'aider à vivre en paix

## Parlons sécurité

un guide qui offre aux associations une méthode pour que les locataires discutent localement des enjeux concernant leur sécurité et développent des solutions concrètes, notamment un code de bon voisinage.



## Un voisin veille sur vous

une trousse invitant les associations à mettre en place un service de vigilance en utilisant des accroche-portes pour s'assurer de l'état de santé des locataires soir et matin.



## Agissons contre les mauvais traitements faits aux aînés

un dépliant, une affiche et un guide d'animation permettant aux associations de tenir des cafés-rencontres pour être capables d'identifier et de dénoncer les comportements abusifs à l'égard des aînés.



## Histoires de Locataires en Mouvement

de courtes présentations de plusieurs projets menés par des associations pour familles à travers le Québec pouvant susciter de nouvelles idées pour canaliser l'énergie de nos jeunes et améliorer la vie de l'ensemble des locataires.

## Le gouvernement apportera des améliorations aux règles d'attribution des HLM

Quelque part cet automne, le gouvernement du Québec devrait adopter officiellement une nouvelle version du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique. Pour tous les locataires, il s'agira d'une très bonne nouvelle puisque ce règlement comprendra plusieurs améliorations tant pour les requérant-e-s que pour les résident-e-s.

### Le classement des demandes

Auparavant, un-e requérant-e de HLM pouvait être 20<sup>e</sup> sur la liste d'attente une année et se retrouver 30<sup>e</sup> l'année suivante. Cette fluctuation s'expliquait par une pondération très détaillée sur près de 140 points qui visait à déterminer qui était la personne la plus pauvre parmi toutes celles ayant besoin d'un HLM.

Cette méthode, très louable en principe, a eu comme effet pervers de concentrer dans les mêmes immeubles non seulement les gens les plus pauvres mais aussi ceux et celles ayant le plus grand nombre de difficultés psychosociales, créant ainsi des milieux de vie où les conflits et les problèmes de voisinage sont de plus en plus grands.

Le nouveau règlement simplifiera la pondération en accordant un maximum de [REDACTED] 6 points pour les revenus, un maximum de 6 points pour l'ancienneté de la demande, un maximum de 5 points pour des motifs de santé, de sécurité ou d'harmonie sociale et un point par enfant. Ce changement accordera une plus grande importance à l'ancienneté de la demande et favorisera ainsi un peu plus la mixité sociale.



Les locataires apprécient beaucoup les formations de la FLHLMQ comme en témoignent cette photo prise dans un atelier de notre 10<sup>e</sup> congrès.

### Les droits des locataires

Le règlement contiendra plusieurs améliorations du point de vue du droit des locataires :

- Reconnaissance des aidants naturels (art.6.1);
- Reconnaissance de la garde partagée (art.8,6);
- Droit de demander un HLM dans n'importe quelle ville à la condition d'habiter depuis douze mois au Québec (art.14.4);
- Obligation pour l'office d'avoir une politique de relogement accordant une priorité aux locataires habitant déjà en HLM (art.23.1);
- L'office doit tenir compte, dans la mesure du possible des préférences exprimées par le locataire (art.46.1);
- Le locataire peut refuser sans être pénalisé un logement si celui-ci risque de détériorer de façon importante sa situation économique ou son état psychologique (art.52,3) ou si le logement ne correspond pas aux préférences exprimées en vertu de l'art. 46.1.

### Le Comité de sélection

Le règlement précisera qu'il est obligatoire pour chaque office d'avoir un comité de sélection (art.54). Ce comité devra être composé d'au moins trois personnes, dont un-e locataire élu-e par l'ensemble des locataires pour un mandat de 3 ans.

Dans le cas des offices de moins de 100 logements, le comité de sélection pourra être formé de trois membres du conseil d'administration dont au moins un-e locataire.

Il serait illégal que le directeur ou la directrice, ou que les membres du conseil d'administration décident à qui seront loués les logements vacants sans d'abord obtenir les recommandations du comité de sélection.

### Les deux choses à faire

Comme le nouveau règlement obligera chaque office à se doter d'une politique de relogement expliquant à quelles conditions les locataires habitant déjà en HLM pourront avoir une priorité lorsqu'ils ou elles demandent un transfert de logement, la FLHLMQ fera circuler un bon modèle de règlement que les locataires pourront proposer pour adoption au CA de leur office.

De plus, la FLHLMQ soulèvera, à la Table de concertation sur les HLM, le problème posé par le fait que les membres élus au comité de sélection souvent n'ont pas accès aux pièces justificatives pour s'assurer que le classement donné à un-e locataire est le bon. Sous prétexte du respect de la confidentialité, plusieurs offices privent les membres du comité du pouvoir de vérifier si les pièces justificatives correspondent bien aux dossiers des personnes à qui un logement est accordé. Le comité de sélection doit pouvoir jouer son rôle de chien de garde et ne pas être seulement bidon. Nous demanderons que la Table HLM clarifie la façon de fonctionner des comités de sélection afin que ceux-ci jouent correctement leur rôle.

## Bientôt dans un office près de chez-vous !

Travaux majeurs, nouveau règlement d'attribution des logements, politique de transfert d'appartement, financement des associations, assurance universelle, sécurité des immeubles, action contre la maltraitance des aînés... Le moins qu'on puisse dire, c'est que les sujets ne manquent pas pour alimenter la réflexion et l'action des associations de locataires dans les HLM.

C'est pourquoi la FLHLMQ organise une grande tournée dans toutes les régions du Québec d'ici la fin de l'année 2010. Comme les ressources de la permanence sont limitées (il y a 550 offices et seulement trois salariés), nous tenterons d'organiser les rencontres sur une base régionale, auxquelles les locataires de chaque territoire pourront participer.

Ces rencontres, où tous les locataires sont bienvenus, visent particulièrement les responsables d'associations, de CCR et les locataires au CA. Elles seront des moments privilégiés pour comprendre les nouvelles politiques de la SHQ, valider si nos offices appliquent bien les normes destinées à protéger les droits des locataires et surtout s'inspirer des réalisations accomplies par les autres groupes de locataires dans notre région et partout au Québec.

Ainsi, saviez-vous que certaines associations ont réussi à décrocher un financement de 54\$ par année par logement de la part de l'office ? Que plusieurs groupes de locataires ont pris en main la question de la sécurité dans leur immeuble et que, depuis, le climat s'est beaucoup amélioré ? Qu'il est possible d'obtenir de votre office une politique qui permet de changer de logement d'un HLM à l'autre ?

Voilà des exemples concrets du type d'informations que vous recevrez en participant à la session qui se tiendra près de chez vous au cours des mois à venir.

Au moins une quarantaine de rencontres sont prévues. Il reste de la place dans le calendrier, alors si vous souhaitez accueillir un de ces événements chez-vous, n'hésitez surtout pas à contacter la Fédération au 1-800-566-9662 ou par courriel à [info@flhlmq.com](mailto:info@flhlmq.com).



### Locataires au CA de l'office

## Quelques conseils pratiques pour gérer nos milieux de vie

Entre janvier et avril 2010, plusieurs centaines de locataires ont été élus au CA de leur office pour un nouveau mandat de 3 ans. Comme la mission de l'office n'est plus seulement de gérer du béton mais également de gérer des milieux de vie, il faut que les membres du conseil d'administration soient conscients que leur responsabilité n'est plus seulement de surveiller les dépenses mais aussi de discuter des initiatives à prendre pour améliorer la qualité de vie de leurs locataires. Cela, bien sûr, dans le respect des lois et des capacités budgétaires de l'office.

En s'appuyant sur les dispositions du code de déontologie des administrateurs d'office, voici quelques conseils pour bien administrer l'office et défendre les intérêts de ceux et celles qui y habitent :

Le CA doit se réunir 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 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 qu'il 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 (ar.32) ;
- Le CA doit s'assurer qu'il existe un comité de sélection fonctionnel pour étudier les demandes de logements.

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](http://www.habitation.gouv.qc.ca/societe/code_deontologie.html)

# Un nouveau site web pour les locataires et leur association !

+



<http://www.flhlmq.com>

DES INFORMATIONS  
STRUCTURÉES PAR  
CHAMPS D'INTÉRÊTS

TOUS LES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCES  
PRODUITS PAR LA FLHLMQ

UNE FONCTION «RECHERCHE»  
TRÈS PUISSANTE

DES ARTICLES UTILES  
ET PERTINENTS

UNE FONCTION «ÉTIQUETTES»  
QUI IDENTIFIE LES TEXTES

