

Guide des comités consultatifs de résident-e-s (CCR)

Se donner les moyens d'une réelle participation des locataires à la gestion des HLM !

Concertation

**DÉVELOPPEMENT
COMMUNAUTAIRE**

Conseil d'administration

Consultation

Plan de travail

Respect

Élection

Services aux locataires

Droits



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

Édition novembre 2017

Table des matières

1.	L'ABC d'un comité consultatif des résident-e-s	1
1.1.	Le rôle du comité consultatif de résident-e-s (CCR)	1
1.2.	La composition d'un CCR	3
1.3.	Le cadre juridique	3
1.4.	Le fonctionnement d'un CCR	4
1.5.	Le financement du CCR	6
1.6.	Le soutien de l'OH et de la FLHLMQ	6
2.	Les diverses instances de participation au sein d'un office d'habitation (OH)	9
2.1.	Qui paie pour les HLM ?	9
2.2.	Qu'est-ce qu'un office d'habitation (OH) ?	9
2.3.	La place des locataires dans la gestion des OH	10
2.4.	Le cadre juridique	13
2.5.	Tableau synthèse des acteurs du milieu HLM	14
3.	Faire un plan de travail au CCR	17
3.1.	Pourquoi faire un plan de travail ?	17
3.2.	Comment se doter d'un plan de travail	17
3.3.	Les sujets pouvant servir au plan de travail	18
3.4.	Évaluer les résultats du travail du CCR	18
3.5.	Exemple de plan de travail	19
4.	Formuler des avis ou faire des recommandations au CA de l'OH	21
4.1.	Pourquoi faire des avis ou des recommandations ?	21
4.2.	Le cadre juridique	21
4.3.	Comment faire ?	21
4.4.	Quel terme employer ?	22
4.5.	Exemples d'avis et de recommandations	23
5.	L'élection des locataires au conseil d'administration (CA) de l'OH	26
5.1.	Introduction	26

5.2.	Le mandat des représentant-e-s des locataires	26
5.3.	La destitution d'un membre du CA de l'OH	27
5.4.	Le cadre juridique	27
5.5.	Comment organiser les élections ?	29
5.6.	Procédures et modalités suggérées	29
6.	Les clauses additionnelles au bail (règlement d'immeuble)	32
6.1.	Qu'est-ce que les clauses additionnelles au bail ?	32
6.2.	Le cadre juridique	32
6.3.	Les rôles et pouvoirs du CCR	33
6.4.	Les clauses inutiles ou abusives	33
6.5.	Les clauses les plus fréquentes	34
7.	Améliorer la qualité des services de l'OH et de l'entretien des logements	36
7.1.	La qualité de vie en HLM	36
7.2.	Le sondage	36
8.	Évaluation des employé-e-s et de la direction d'un OH	40
8.1.	Introduction	40
8.2.	De qui relèvent les employé-e-s ?	40
8.3.	Quoi faire pour dire son mot ?	42
8.4.	Modèle d'évaluation du/de la directeur-trice	42

1. L'ABC d'un comité consultatif des résident-e-s

1.1 Le rôle du comité consultatif de résident-e-s (CCR)

Le comité consultatif de résident-e-s (CCR) est une instance qui permet aux locataires de HLM de participer à la gestion de leurs logements et de faire des recommandations à la direction de l'OH sur toutes les questions qui les touchent. Tous les offices sont obligés d'avoir un CCR et doivent le soutenir. C'est un outil précieux pour éclairer les décisions que doit prendre un office, tout en permettant aux locataires de prendre des initiatives pour créer un milieu de vie dynamique et harmonieux.

Tel qu'il est défini dans la Loi de la Société d'habitation du Québec (SHQ), à l'article 58.5, le CCR a trois grands rôles :

Étudier les politiques touchant l'ensemble des locataires pour formuler des recommandations à la direction et au conseil d'administration de l'office ;

Promouvoir la participation des locataires aux activités sociales et communautaires et favoriser la vie associative ;

Organiser l'assemblée d'élection des représentant-e-s des locataires au conseil d'administration de l'office et au comité de sélection lorsque leurs mandats viennent à échéance.

Concrètement, le CCR doit :

1.1.1 Formuler des avis sur les politiques et les pratiques de l'office

Le CCR peut se réunir pour produire un avis sur toutes les questions concernant la vie des locataires. Il peut même organiser une consultation de

l'ensemble des résident-e-s, sous forme de sondage ou d'assemblée, pour l'aider à définir ce qui est dans le meilleur intérêt des locataires sur différents sujets comme :

- les différentes clauses du règlement d'immeuble ;
- les travaux urgents à faire inscrire au budget de l'office ;
- la présence des animaux ;
- les transferts de logement ;
- le non-paiement ou les retards de loyer ;

Observation



Pour développer des idées nouvelles et avoir du leadership, plusieurs CCR font le tour des immeubles pour évaluer l'état des logements et s'inspirent de bonnes pratiques qui sont en vigueur dans d'autres offices. À cet effet, il existe à la SHQ un guide des bonnes pratiques qui est disponible sur le site web de la FLHLMQ : flhlmq.com.

Plus les recommandations d'un CCR sont appuyées sur des preuves solides, plus il sera facile d'influencer les décisions du/de la directeur-trice ou du conseil d'administration de l'office.

- le bon voisinage et les plaintes entre voisins ;
- la qualité de l'entretien ;
- l'aménagement et l'utilisation de la salle communautaire ;
- la cohabitation avec les personnes en perte d'autonomie ;
- l'évaluation annuelle du travail du/de la directeur-trice et du concierge ;
- etc.

1.1.2 Promouvoir la participation des locataires et favoriser la vie des associations

Le CCR a tout intérêt à veiller à la santé et à la vigueur de la vie associative dans tous les immeubles de l'office. Car c'est par la vie des associations qu'il s'alimente en expérience, en points de vue et c'est d'elles qu'il tient sa représentativité et sa crédibilité auprès de l'office. Les moyens à la disposition d'un CCR pour promouvoir la vie associative sont nombreux :

- Soutenir les associations de locataires et s'assurer de leur fonctionnement démocratique ;
- Développer de nouvelles associations ;
- S'assurer que l'OH respecte la directive sur la participation des locataires à la gestion, particulièrement au niveau de la reconnaissance et le financement des associations de locataires ;
- Organiser des activités de formation pour les associations ;
- Faire un sondage pour connaître les besoins en service des locataires ;
- Réunir les associations pour élaborer des projets communautaires ;
- Organiser des activités d'animation auprès des enfants ;
- Mettre en place des projets d'entraide entre locataires ;
- Monter des projets d'envergure en utilisant les programmes de subventions comme l'ID2EM ou Nouveaux Horizons ;
- Tenir des activités d'embellissement, des corvées de ménages extérieurs, de jardins communautaires, etc.
- etc.

1.1.3 Organiser l'élection des représentant-e-s des locataires à l'office :

Le CCR est responsable de voir à la tenue des élections des deux locataires au CA de l'office et du locataire au comité de sélection, ainsi que de proposer des modalités d'élections.

Afin de vous aider dans cette tâche, un Guide pour l'élection des locataires au CA des offices est disponible à la FLHLMQ ou en ligne sur son site internet.

Observation



Si la collaboration avec une des personnes représentant les locataires au conseil d'administration de l'OH est difficile, le CCR peut tenter par des discussions de corriger la situation. S'il n'y a pas d'amélioration, il peut procéder à la destitution de cette personne en convoquant à cet effet une assemblée spéciale des locataires (le même type d'assemblée que lors de l'élection des représentant-e-s).

1.2 La composition d'un CCR

1.2.1 Membres

Le comité consultatif de résident-e-s est composé uniquement de locataires. Il doit compter un minimum de trois (3) membres et un maximum et vingt-cinq (25). Sa composition est déterminée comme suit :

- les deux locataires siégeant au conseil d'administration (CA) de l'OH ;
- des locataires nommés par les associations de locataires ou, à défaut d'association, des locataires désignés lors d'une assemblée générale de l'ensemble des locataires.

Dans le cas des OH gérant plus de 2000 logements, on ajoute un palier de représentation intermédiaire entre les associations et le CCR, qu'on appelle le comité de secteur. Ainsi, les membres du CCR sont désignés par les locataires élus aux comités de secteur.

Dans les OH où il y a une seule association regroupant tous les locataires, c'est le comité de l'association (le CA) qui assume le rôle du CCR en s'adjoignant les deux personnes représentantes des locataires au CA de l'OH.

1.2.2 Personne-ressource et invité-e

Le CCR peut être aidé par des personnes de son choix : une personne-ressource du Centre de soins de santé et des services sociaux (ancien CLSC), un locataire expérimenté, une personne de la FLHLMQ. Au besoin, ces personnes peuvent assumer des fonctions comme le secrétariat ou l'animation des rencontres, sans toutefois avoir le droit de vote. De plus, le CCR peut inviter le-la directeur-trice, les membres du conseil d'administration de l'OH, d'autres employé-e-s de l'office ou des personnes-ressources extérieures. Aucun-e-s des invité-e-s ou des personnes-ressources n'ont le droit de vote.

1.3 Le cadre juridique

1.3.1 La loi de la SHQ

Depuis avril 2002, la loi de la SHQ oblige chacun des offices d'habitation du Québec à mettre sur pied un comité consultatif de résident-e-s (CCR). Au-delà de la loi, l'expérience démontre que le CCR est un outil précieux dans la gestion d'un office.

Dans le cas des offices de plus de 2000 logements, la loi prévoit également la mise en place de comités de secteur pour discuter plus précisément des services directs aux résident-e-s et de leurs plaintes.

Observation



Malheureusement, la loi ne prévoit aucune sanction contre les offices qui ne consultent pas leur CCR ou qui sont réfractaires à l'existence même d'un CCR dans leur office. La FLHLMQ travaille à modifier cette situation.

1.3.2 La directive de la SHQ

Il existe également une directive administrative de la SHQ qui précise le travail des CCR et les obligations des offices. Cette directive précise qu'un office doit « informer le comité consultatif de résidents, au moins 7 jours avant toute prise de décision au sujet des projets de politique ou règlements touchant directement les locataires. Ceci permet au comité consultatif de résidents de consulter leurs membres et de faire leurs représentations au conseil d'administration. Les modifications de clauses au bail, l'élaboration d'une politique de transfert de logement ou la mise à jour des règlements d'immeuble sont des exemples de décisions touchant directement les locataires ». (*Manuel de gestion du logement social*, Participation des locataires à la gestion, Chap. B, Section 3, Sujet 3, page 3).

1.4 Le fonctionnement d'un CCR

1.4.1 Autonomie

Comme le stipule clairement la directive de la SHQ sur la participation des locataires, le CCR peut fonctionner de façon autonome face à l'OH s'il le désire. Les CCR n'ont pas à attendre l'autorisation de l'OH pour se réunir.

« À la suite de la première assemblée, convoquée par l'office, le comité consultatif de résidents (CCR) peut fonctionner de façon autonome, c'est-à-dire qu'il peut convoquer lui-même les rencontres du comité. Toutefois, si le CCR ne souhaite pas fonctionner de façon autonome, l'office pourra convoquer lui-même le CCR à chacune de ses rencontres. »

(*Manuel de gestion du logement social*, Directive sur la participation des locataires, chap. B, section 3, sujet 3, page 2)

1.4.2 Règles de fonctionnement

Dans le but d'assurer la bonne marche du CCR, il est nécessaire d'adopter des règles de fonctionnement. Un modèle de règles de fonctionnement est disponible à la FLHLMQ ou en ligne sur son site : flhlmq.com. Ces règles permettront de préciser qui est membre du CCR, comment combler les postes vacants, comment prendre des décisions, quel est le quorum durant les réunions, etc.

La FLHLMQ suggère d'adopter minimalement le fonctionnement décrit ci-après :

1. Les membres du CCR doivent, en premier lieu, élire une personne à la présidence qui aura la responsabilité de préparer l'ordre du jour et d'animer les réunions. Ils doivent également déterminer comment sera assumé le

secrétariat. Le secrétariat peut être pris en charge par un locataire membre du comité ou par une personne-ressource.

2. Le quorum des rencontres est fixé à 50 % + 1 des membres ; les votes se prennent à la majorité simple.

3. Les deux locataires élus au conseil d'administration (CA) de l'office ont la responsabilité de faire rapport des travaux du CCR aux autres membres du CA de l'OH, et des travaux et décisions du CA aux membres du CCR.

4. Le CCR se rencontre aussi souvent qu'il le juge nécessaire. Certains se voient tous les mois, d'autres aux deux mois, ou 4 fois par année, ou encore 2 fois par année.

Pour que le CCR soit dynamique, que les bénévoles s'y investissent et se sentent motivés, il est important de créer un sentiment d'appartenance. Pour ce faire, il est primordial de reconnaître l'importance de l'apport de chacun des membres du CCR. Le CCR devrait, au minimum, se réunir pour étudier le budget annuel de l'office, son plan triennal de modernisation, les modifications de tous règlements qui auront des conséquences sur les services ou les règlements concernant les locataires.

1.4.3 Déroulement des réunions

Le CCR peut inviter des employé-e-s de l'office ou des personnes-ressources de l'extérieur (CLSC, FLHLMQ, etc.) à participer à toute la durée de la réunion ou à une partie seulement. Le CCR doit obtenir toutes les informations nécessaires pour ensuite être capable de formuler son propre point de vue.

Voici un aperçu d'un ordre du jour d'un CCR :

1. Mot de bienvenue
2. Adoption de l'ordre du jour
3. Adoption du procès-verbal et suivi
4. Rapport des locataires élus au conseil d'administration de l'office sur les questions pouvant concerner directement les locataires
5. Étude des politiques, budgets et autres questions concernant les locataires
6. Entretien et travaux majeurs
7. Service à la clientèle
8. Vie associative et action communautaire
9. Divers
10. Date de la prochaine réunion
11. Fin de la réunion

Observation



Si aucun locataire n'a d'expérience ni d'intérêt pour être président-e ou secrétaire, le CCR peut demander les services d'une personne ressource extérieure à l'office provenant du CLSC ou d'un organisme communautaire du milieu pour animer ou faire le secrétariat des rencontres du CCR. Les personnes-ressources n'ont pas le droit de vote au CCR et doivent avoir la préoccupation d'initier un locataire à la tâche. Étant donné que le CCR est une instance de locataires, en principe, la direction de l'office ne peut pas en assumer la présidence. Elle peut toutefois être d'un grand soutien pour aider à la préparation de l'ordre du jour et à l'animation de la rencontre. Un locataire élu à titre d'administrateur-trice de l'office peut occuper le poste de président-e du CCR.

Observation



Plusieurs CCR ont obtenu de leur office un budget de fonctionnement leur permettant de régler eux-mêmes les remboursements des frais encourus par leurs membres. Ce budget prévoit aussi des dépenses de fonctionnement telles que les frais liés à leur participation à des journées de formation ou encore à l'adhésion à la FLHLMQ. Les offices puisent ces budgets dans les fonds issus du retour de la TPS ou encore dans les subventions non versées aux associations de locataires.

1.5 Le financement du CCR

La directive de la SHQ sur la participation des locataires à la gestion spécifie clairement que :

« Au besoin, l'office rembourse les frais de déplacement ainsi que les frais de garde des locataires lorsque ceux-ci assistent aux réunions du CCR ou participent à d'autres activités du CCR reconnues par l'office. Celui-ci effectue le remboursement de ces frais en tenant compte de ses disponibilités budgétaires » (*Manuel de gestion du logement social*, Directive sur la participation des locataires, Chap. B, sec.3, Sujet 3, page 1)

Depuis 2005, la SHQ a ajouté 100,000 \$ au poste budgétaire des conseils d'administration d'OH afin que ceux-ci couvrent tous les frais de transport et de garde des locataires participant aux rencontres des CCR. Les offices doivent également fournir tout le nécessaire pour la tenue des rencontres tel que : salle, convocation, papier, café, etc.

1.6 Le soutien de l'OH et de la FLHLMQ

1.6.1 L'office d'habitation

La loi est claire : chaque office doit créer un comité consultatif de résident-e-s. C'est donc à l'office que revient la responsabilité de convoquer les associations de locataires appelées à former le CCR.

L'office doit :

- Faciliter les travaux du comité (salle, convocation) et fournir, si nécessaire, les services de secrétariat ;
- Fournir l'information et les documents nécessaires afin que le CCR soit en mesure d'émettre des avis : procès-verbaux du CA de l'OH, budget, plans triennaux, etc. ;
- Consulter le comité en ce qui a trait aux politiques, règlements et budgets touchant les locataires avant l'adoption de toutes modifications ;
- Rembourser les frais de transport et de garde des participant-e-s ou allouer un budget de fonctionnement au CCR pour ce faire.

Observation



Les OH doivent consulter le CCR avant de prendre des décisions qui touchent les locataires, par exemple : le budget de l'OH, les règlements d'immeuble, etc. Il faut que la consultation du CCR soit faite respectueusement. Elle doit donc permettre aux membres du CCR de bien comprendre les modifications proposées par l'OH et laisser le temps aux locataires d'en débattre entre eux, et même de consulter l'ensemble des locataires lorsque les changements sont importants. Les membres du CCR doivent exiger d'être consultés, car très peu d'OH le font.

1.6.2 La FLHLMQ

La SHQ a mandaté la Fédération des locataires de HLM du Québec pour offrir le soutien nécessaire à la mise sur pied des CCR. N'hésitez pas à faire appel à ses services. Le personnel de la FLHLMQ sera heureux d'aller rencontrer les locataires, le conseil d'administration ou la direction de votre office pour mettre sur pied un CCR.

Tél. : 514-521- 1485 ou 1-800-566-9662

Courriel : Info@flhlmq.com

2. Les diverses instances de participation au sein d'un office d'habitation (OH)

2.1 Qui paie pour les HLM ?

Les HLM sont des logements à prix modique destinés aux ménages à faible revenu. Le gouvernement est propriétaire de 62 000 logements HLM et en confie la gestion à plus de 500 offices d'habitation (OH) répartis sur tout le territoire du Québec.

Outre la contribution des locataires par leurs loyers, les HLM sont financés par les trois paliers de gouvernements : fédéral, provincial et municipal.

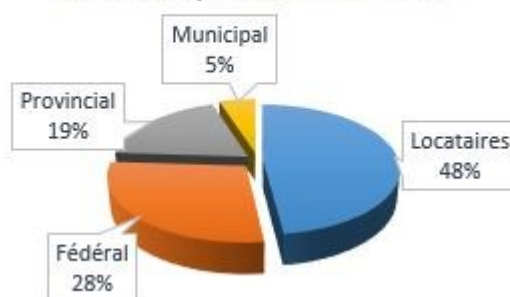
Les locataires paient par leurs loyers 48 % du coût des HLM.

Le reste est partagé comme suit :

- Le fédéral : 28 %
- Le provincial : 19 %
- Le municipal : 5 %

Source : SHQ, Rapport annuel de gestion 2003

Contribution au financement des coûts d'exploitation des HLM



Observation



Les villes ont trois représentant-e-s au CA de l'OH alors qu'elles contribuent pour 5 % des coûts des HLM. Les locataires n'ont que 2 personnes pour les représenter alors qu'ils contribuent à 48 % des coûts ...

2.2 Qu'est-ce qu'un office d'habitation (OH) ?

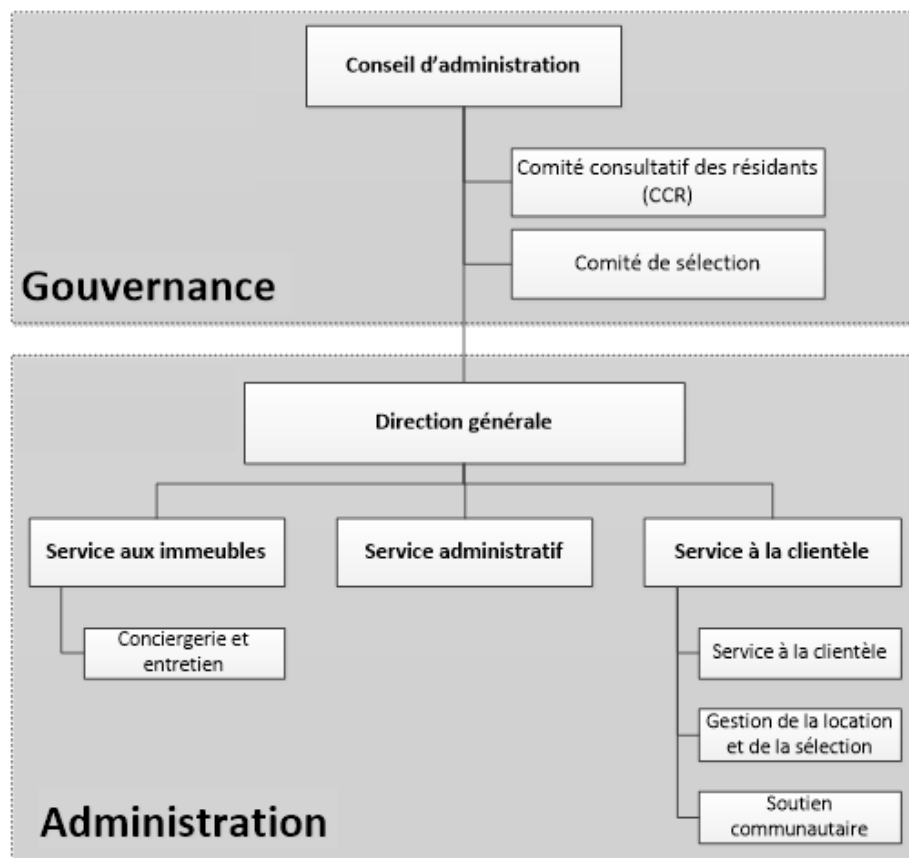
L'office d'habitation (OH) est un organisme à but non lucratif public. La mission principale d'un office d'habitation est d'administrer et de développer des logements destinés aux personnes et familles à faible ou modeste revenu. En plus de gérer les HLM, il administre les programmes de suppléments aux loyers privés et peut aussi développer et administrer des immeubles dans le cadre d'autres programmes de logements sociaux tels qu'Accès-logis et Logements abordables.

Le conseil d'administration (CA) d'un OH est composé d'un nombre fixe de 7 personnes et exceptionnellement de 9 personnes dans les grandes villes. Il est constitué de trois ou cinq personnes déléguées des villes desservies, deux personnes nommées par le-la ministre responsable de l'habitation et deux représentant-e-s des locataires élu-e-s par les locataires. La gestion des HLM est normée par la Société d'habitation du Québec (SHQ).

Observation



Le-la directeur-trice n'est pas un membre du conseil d'administration. Il-elle est un-e employé-e de l'office. À titre de principal-e employé-e responsable de la gestion, il-elle assiste au CA pour transmettre de l'information. Il-elle occupe le statut d'observateur lors des discussions et des débats.



2.3 La place des locataires dans la gestion des OH

2.3.1 Les locataires

Le droit d'association est un droit reconnu par la Charte québécoise des droits et libertés des personnes. De plus, l'article 58.2 de la Loi de la Société d'habitation du Québec confirme que :

« Tout locataire de logements d'habitation administrés par un office a le droit de faire partie d'une association de locataires. Il a le droit de participer à la formation de cette association, à ses activités et à son administration. L'office doit reconnaître toute association de locataires qui se conforme aux directives émises par la Société. »

Tous les locataires de HLM peuvent participer et élire leur comité de locataires (conseil d'administration de l'association) et, selon le cas, leur comité consultatif de résident-e-s. Ils peuvent aussi se porter candidat-e-s pour représenter les locataires au conseil d'administration de leur office d'habitation ou tout simplement aller voter pour le locataire de leur choix. Ils élisent également leurs représentant-e-s au comité de sélection.

2.3.2 Association de locataires

La vie associative est encouragée dans les HLM. Lorsque les locataires s'organisent en associations, les offices leurs versent une subvention de fonctionnement et leurs donnent accès à un local.

L'association réunit l'ensemble des locataires des immeubles désignés afin de :

- Voir au bien-être et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires ;
- Représenter et défendre les intérêts et les droits des locataires ;
- Favoriser la participation et la prise en charge des locataires à la gestion des HLM en se nommant des porte-parole au CCR et au comité de secteur ;
- Offrir des services récréatifs, d'entraide, éducatifs, culturels et sociaux ;
- Organiser une assemblée générale annuelle des locataires pour faire rapport de ses activités, adopter les états financiers et élire les membres du comité (CA) ;
- Gérer les biens de l'association.

2.3.3 Conseil d'administration de l'office d'habitation

Le conseil d'administration (CA) administre les budgets, gère le personnel et adopte les politiques locales.

Les locataires doivent élire deux locataires pour les représenter au conseil d'administration de l'office d'habitation. Les représentant-e-s des locataires sont obligé-e-s de siéger également au comité consultatif des résident-e-s (CCR). Ils doivent y faire rapport des discussions et des décisions prises au CA dans le respect des lois en vigueur.

2.3.4 Comité de sélection

L'office doit avoir un comité de sélection composé de trois personnes, dont un locataire élu par l'ensemble des locataires, une personne représentant la municipalité et une autre personne représentant les groupes socio-économiques.

Le comité de sélection donne son avis au conseil d'administration sur le processus de sélection, analyse l'ensemble des demandes, la pondération, l'attribution des logements et vérifie toute irrégularité.

Composition du comité de sélection



1 locataire élu-e
par les locataire



1 représentant-e de
l'office désignée par
le CA

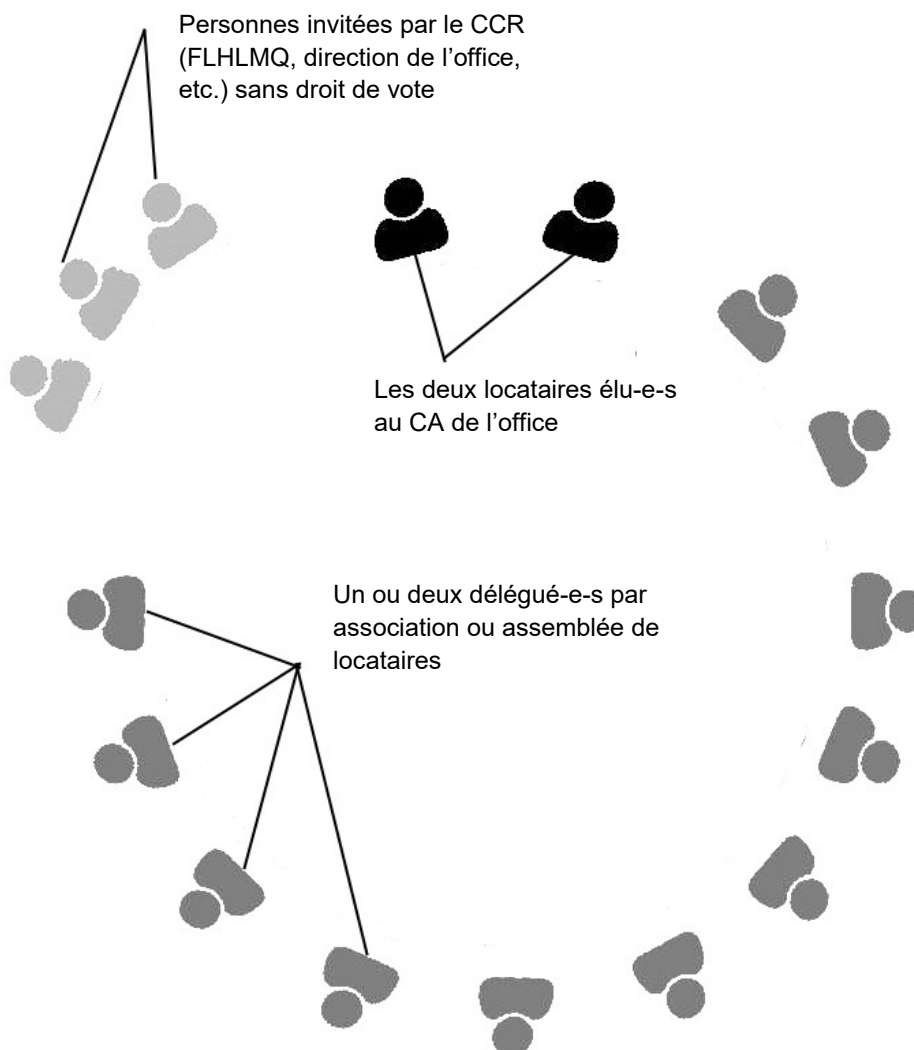


1 représentant-e
socio-économique
désigné-e par le
CA

2.3.5 Comité consultatif de résident-e-s (CCR)

La Loi de la Société d'habitation du Québec (SHQ) oblige les offices à avoir un comité consultatif de résident-e-s (CCR). Le CCR est composé des deux représentant-e-s des locataires élu-e-s au CA de l'OH ainsi que des représentant-e-s des associations de locataires. Le CCR sert à conseiller le CA de l'OH sur la qualité des services rendus par l'OH et sur toutes les questions relatives aux locataires. Il permet aux locataires de formuler des avis et des recommandations au CA de l'OH. C'est aussi un lieu d'échanges et de consultation entre locataires.

Composition du CCR



2.4 Le cadre juridique

La gestion des HLM est normée par des directives administratives de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Les offices sont également soumis à plusieurs lois et règlements dont :

- La loi de la SHQ qui dicte entre autre leur constitution et leur mission, les oblige à avoir un comité consultatif de résident-e-s et à reconnaître les associations de locataires de HLM.
- Le Code civil qui régit les relations entre locateur et locataire.
- Le Règlement sur les conditions de location des HLM qui fixe le coût du loyer des locataires d'HLM afin que les ménages paient 25 % de la totalité de leur revenu. Ce montant inclut les frais de chauffage. Toutefois, des frais sont ajoutés pour couvrir les coûts d'électricité, de stationnement, etc.
- Le Règlement sur l'attribution des HLM qui détermine les conditions d'admissibilité à un HLM et les critères de sélection des locataires.
- Le Code de déontologie des dirigeant-e-s et administrateur-trice-s d'un OH qui encadre la conduite du-de la directriceur-trice et des membres d'un conseil d'administration.

La vocation des immeubles HLM est déterminée par le conseil d'administration de l'OH, en accord avec la SHQ. Il existe trois catégories de HLM :

- Les HLM réservés pour des familles (personnes de moins de 65 ans) ;
- Les HLM pour les personnes âgées de plus de 65 ans, mais il est fréquent que l'OH abaisse l'âge à 60 ans, voire 55 ans ;
- Les HLM pour clientèle particulière, ce sont des logements adaptés et dans certains cas, avec services.

Observation



Le CCR peut se prononcer sur la vocation des immeubles et l'âge d'entrée dans les HLM pour les personnes âgées.

2.5 Tableau synthèse des acteurs du milieu HLM

Les locataires

- Droit d'association;
- Élisent leur comité de locataires (conseil d'administration) et/ou CCR;
- Peuvent élire leurs représentant-e-s au CA de l'OH.



Association des locataires

- Réunit l'ensemble des locataires des immeubles désignés ;
- Nomme ses délégué-e-s au CCR.



Comité consultatif des résident-e-s

Il réunit :

- **Les deux locataires siégeant au conseil d'administration (CA) de l'OH;**
- **Les locataires nommés par les associations de locataires ou nommés par les locataires en assemblée**

générale.

Le CCR peut inviter le-la directeur-trice ou un-e autre employé-e de l'office et d'autres personnes ressources, dont la FLHLMQ.

La directive de la SHQ statue que l'office doit minimalement consulter le comité consultatif des résident-e-s à chaque année pour la préparation de ses prévisions budgétaires et de son plan triennal de travaux majeurs. De façon plus générale, le comité consultatif de résident-e-s peut :

- Étudier les politiques touchant l'ensemble des locataires afin d'émettre un avis à la direction ou une recommandation au conseil d'administration de l'office ;
- Promouvoir la participation des locataires et la vie associative. À ce titre, le comité peut prendre des initiatives pour créer ou soutenir les associations de locataires ;
- Élaborer les modalités d'élections des représentant-e-s des locataires au CA de l'office et les faire approuver par l'ensemble des locataires lors de cette assemblée d'élections.

Société d'habitation du Québec

Elle est propriétaire des HLM, donc elle :

- Voit à l'application des lois ;
- Octroie les budgets aux OH ;
- Adopte des directives qui encadrent le travail des OH et des CCR et la reconnaissance des associations ;
- A un bureau des plaintes pour répondre aux questions et aux requêtes des locataires et de l'ensemble de la population :

tél. : 1-800-463-4315.



Office d'habitation

La loi est claire : chaque office doit créer un comité consultatif de résident-e-s. C'est à l'office que revient la responsabilité de convoquer les associations de locataires pour former le CCR.

Pour le CCR, l'office doit :

- Faciliter les travaux du comité (salle, convocation), fournir, si nécessaire, les services de secrétariat ;
- Fournir l'information et les documents nécessaires afin que le CCR soit en mesure d'émettre des avis : procès-verbaux du CA de l'OH, budget, plans triennaux, etc. ;
- Consulter le comité en ce qui a trait aux politiques, aux règlements et aux budgets touchant les locataires avant leur adoption ;
- Rembourser les frais de déplacement et de garde des membres ou allouer un budget de fonctionnement au CCR pour ce faire.

Pour les associations de locataires, l'office doit

- Reconnaître l'existence des associations selon la directive de la SHQ sur la participation des locataires à la gestion ;
- Verser la subvention annuelle de 15 \$/par logement/par année aux associations de locataires.
- Fournir un local à l'association.

Conseil d'administration de l'OH

7 à 9 personnes, dont 2 représentant-e-s des locataires élu-e-s par les membres du CCR.

Comité de sélection

3 personnes dont un locataire élu par les autres locataires

3. Faire un plan de travail au CCR

3.1 Pourquoi faire un plan de travail ?

La directive de la SHQ sur les comités consultatifs de résident-e-s stipule clairement qu'un office doit consulter son CCR au moins une fois par année avant l'adoption de son budget et de son plan de modernisation triennal. Il doit également consulter son CCR sur toutes les questions touchant les locataires. C'est très bien, mais les CCR n'ont pas été créés pour répondre seulement aux besoins des offices. Un CCR peut aussi être proactif et proposer des changements aux règlements, aux directives et aux pratiques de l'office. En ce sens, l'exercice de faire un plan de travail permet au CCR d'établir ses priorités et de planifier le moment où elles seront discutées durant l'année. Idéalement, un CCR devrait également afficher son plan dans les immeubles afin que les locataires et les comités intéressés puissent donner leurs avis sur les sujets discutés lors des rencontres du CCR.

3.2 Comment se doter d'un plan de travail

1. Faire un premier tour de table pour identifier des préoccupations, des problèmes à régler, des aspects à améliorer.
2. Parmi la liste des sujets identifiés, déterminer collectivement les priorités pour ne retenir que les principales (un nombre réaliste de questions à prendre en charge durant l'année). On peut, par exemple, demander à chaque personne de voter pour 3 ou 4 sujets de la liste commune. Après avoir comptabiliser les votes, on retient les choix plus populaires.
3. Reformuler chaque priorité en objectif à atteindre
4. Définir les moyens d'atteindre chaque objectif : activités, discussions, etc. et les planifier dans le calendrier.
5. Identifier les responsables de la mise en oeuvre des moyens et autres personnes ressources : tout le CCR ? la présidence du CCR ? un comité de travail au sein du CCR ? un comité conjoint de quelques membres du CCR avec l'office ? Des ressources communautaires de l'office, du CLSC ou d'un organisme, de la FLHLMQ ?

Observation



Afin de vérifier si votre office a de bonnes politiques envers les locataires dans des domaines comme les transferts de logements, le remplacement des vieux tapis, le retard de paiement de loyer, les règlements d'immeubles, la présence des animaux, etc., il est possible de consulter le guide des bonnes pratiques suggérées par la SHQ. Un CCR peut s'inspirer de bonnes pratiques en vigueur dans les autres offices du Québec pour suggérer des améliorations aux règles en application dans son OH. On peut trouver le guide des bonnes pratiques des offices sur le site Internet de la FLHLMQ : flhlmq.com

3.3 Les sujets pouvant servir au plan de travail

Voici une liste de préoccupations et de sujets suggérés sur lesquels le CCR peut intervenir et demander de l'information sur les pratiques de l'office.

Vie associative

- Soutien aux associations
- Mise sur pied de nouvelles associations
- Fonctionnement des comités
- Participation des locataires
- Convocation et animation d'assemblées générales de locataires
- Échanges d'informations et de trucs
- Développement communautaire et social

Problèmes sociaux

- Projets d'intervention communautaire
- Qualité de vie des locataires
- Campagne de sensibilisation, d'embellissement

Services aux locataires

- Plan triennal des travaux majeurs
- Traitement des plaintes
- Politique de changement de revêtement de sol (plancher)
- Entretien des bâtisses
- Remise à neuf de logements
- Conciergerie, réparations, plomberie, électricité
- Accessibilité des services, demandes de réparations

Règlements et organisation de l'OH

- Politique de transfert
- Renouvellement de bail
- Stationnement
- Budget annuel
- Politique de facturation des locataires
- Règlements d'immeubles

3.4 Évaluer les résultats du travail du CCR

Une fois par année, il est important de reprendre notre plan de travail et d'évaluer le chemin parcouru. Avons-nous atteint nos objectifs de l'année ? Avons-nous trouvé et proposé des bonnes solutions aux problèmes soulevés ? Qu'est-ce qui n'a pas avancé ? Comment la direction et le CA de l'OH ont reçu les recommandations et avis du CCR ? Est-ce que les membres du CCR sont satisfaits de la dynamique de travail lors des réunions ? Est-ce que le CCR a tenu compte des besoins de l'ensemble des locataires ? L'objectif d'une évaluation est d'améliorer le travail du CCR afin d'être plus efficace et d'être un groupe où il est stimulant de s'investir !

3.5 Exemple de plan de travail

OBJECTIFS 	ACTIVITÉS / SOLUTIONS 		RESPONSABLES / RESSOURCES 	  
Promotion et soutien de la vie associative				
Dynamiser la vie associative	Formation sur la mobilisation et les moyens de favoriser la participation et la relève	Déc.	Exécutif du CCR et FLHLMQ	
Services aux locataires				
Consultation sur les rénovations	Présentation et discussion sur le plan triennal des rénovations et amélioration majeure et recommandations sur les priorités identifiés par les locataires	Mars	Exécutif du CCR et OMH (service des travaux)	
Améliorer les services d'entretien	- Sondage auprès des locataires sur la qualité des travaux d'entretien - Discussion avec le service de l'entretien sur les résultats du sondage et recommandations au CA	Déc.	Comité de travail conjoint sur l'entretien	
Règlements et organisation de l'office				
Améliorer et mieux faire comprendre les règlements d'immeuble	- Colliger les règlements en vigueur - Les étudier et discuter des principaux irritants - S'inspirer des règlements d'autres offices - Formuler un avis au CA de l'OH et recommander un règlement commun	Avril-Juin	Comité de travail conjoint sur les règlements d'immeuble et FLHLMQ	
Améliorer le règlement d'attribution et faciliter les transferts au désir	- Étudier le règlement d'attribution de l'OH - Discuter avec l'OH de la possibilité des transferts au désir - Formuler un avis au CA de l'OH et recommander des modifications	Sept.	Comité de travail conjoint sur le règlement d'attribution	
Intervention communautaire et problèmes sociaux				
Déterminer les objectifs de l'équipe d'intervention communautaire	- Discuter des besoins des locataires - Définir les relations entre les associations et les intervenants communautaires	Sept.	CCR et direction des services communautaires de l'OH	
Favoriser le vivre ensemble	Présentation sur les défis liés à l'immigration, l'intégration et la cohabitation interculturelle.	Juin	Organisme communautaire en immigration	

Vous pouvez télécharger ce modèle de plan de travail en format word depuis le site de la FLHLMQ et l'adapter selon vos besoins.

flhlmq.com/livre/outils-pour-associations

4. Formuler des avis ou faire des recommandations au CA de l'OH

4.1 Pourquoi faire des avis ou des recommandations ?

Ce chapitre a pour objectif d'aider les CCR à bien formuler leurs demandes à la direction de l'OH et son conseil d'administration. Un CCR actif devrait faire valoir son point de vue sur les questions qui concernent les locataires à la direction de l'office et/ou au conseil d'administration de celui-ci. Un CCR proactif peut proposer des changements à l'office, même si la problématique abordée n'est pas dans les priorités de l'office.

L'action du CCR dépend de la volonté de ses membres. Certains CCR se limitent à deux rencontres par année pour soulever les problèmes vécus à la direction de l'OH et pour lui donner son appréciation sur le budget de rénovation. Cependant, d'autres se réunissent plus régulièrement et travaillent sur des solutions aux problèmes rencontrés par les locataires. Pour que les recommandations d'un CCR soient bien reçues, le CCR a avantage à utiliser le ton adéquat qui démontre une ouverture au dialogue avec l'OH, à appuyer sa demande par des exemples concrets et à la renforcer par le soutien de l'ensemble des locataires. Le CCR devrait également bien choisir à qui il doit adresser ses demandes. Présenter une nouvelle demande à un conseil d'administration sans avoir, au préalable, abordé le sujet avec le personnel de l'OH peut effriter le lien de confiance et miner les relations avec les employé-e-s de l'OH.

4.2 Le cadre juridique

La loi de la SHQ, article 58.5, dit clairement que « Le comité consultatif peut faire des représentations qu'il juge utiles à l'office sur toutes questions d'intérêt commun concernant l'entretien des immeubles, la qualité des services et leur accessibilité, les règlements d'immeuble, les choix budgétaires de l'office et la planification des travaux majeurs d'amélioration et de modernisation. Il peut également faire des représentations sur toute matière relative aux développements sociaux et communautaires. »

4.3 Comment faire ?

Dans un premier temps, il est judicieux qu'un CCR se dote d'un plan de travail (voir chapitre 3), car faire un plan de travail permet de bien choisir

Observation



La directive de la SHQ dit clairement qu'un office : « permet au CCR de rencontrer au moins une fois par année le conseil d'administration de l'office. » (*Manuel de gestion du logement social*, chap. B, sujet 3, page 4) En plus de donner l'occasion de mieux connaître les dirigeant-e-s de l'office, cette rencontre est le moment d'exprimer les préoccupations et les demandes des locataires.

Observation



Un CCR peut demander à rencontrer l'ensemble du conseil d'administration. Cela permet au CA de l'OH de connaître les membres du CCR, en plus d'échanger directement avec le CA sur les questions qui préoccupent le CCR.

les priorités et les solutions que l'ensemble des membres du CCR veut discuter durant l'année. Cet exercice permet à tous les membres du CCR d'approfondir les problèmes soulevés et de trouver ensemble des solutions. De plus, il est recommandé de faire cette démarche entre les membres du CCR, mais également avec le personnel de l'OH ou encore avec les associations de locataires.

Lorsqu'un CCR est prêt à faire un avis à l'OH, il lui est recommandé :

- De s'assurer d'avoir toutes les informations sur le sujet concerné avant de prendre position ;
- D'avoir l'appui de l'ensemble des membres du CCR ;
- De s'appuyer, si le changement est important, sur l'accord des autres locataires, soit par un sondage, un vote en assemblée ou un appui des associations ;
- D'écrire la demande et la faire signer par la personne à la présidence du CCR. Une demande écrite est préférable, surtout lorsqu'un sujet problématique a déjà été abordé avec l'OH ou bien que le CCR donne son avis officiel sur un sujet à la demande de l'OH ;
- De bien choisir à qui adresser l'avis ou la recommandation.

Il faut bien identifier à qui l'avis ou la recommandation doit s'adresser, c'est-à-dire qu'il est plus diplomate de s'adresser d'abord à la direction de l'office lorsque le CCR soulève pour la première fois toutes questions touchant l'entretien, l'exécution des travaux, la courtoisie du personnel ou l'administration. Il faut garder en tête que la direction d'un office a le pouvoir d'intervenir sur ces questions et qu'avec une bonne communication, les choses se règlent souvent rapidement. Par contre, si les réponses ne sont pas satisfaisantes ou si les problèmes persistent, il peut être opportun de s'adresser au conseil d'administration de l'office. Normalement, les deux représentant-e-s des locataires siégeant au CA de l'OH sont les personnes désignées pour faire cheminer les avis ou les recommandations du CCR.

4.4 Quels termes employer ?

Comme le CCR est consultatif par rapport au conseil d'administration de l'OH, qui lui, est décisionnel, il ne peut faire que des recommandations et des avis. Par contre, rien n'empêche les représentant-e-s des locataires siégeant au CA de l'OH de faire des propositions formelles à partir des avis du CCR : ils sont des administrateur-trice-s à part entière ! Mais, quels termes employer ?

Avis : C'est un point de vue exprimé officiellement par un organisme ou une assemblée après discussion. Cela n'est pas une décision.

Recommandation : C'est lorsque nous voulons conseiller vivement quelque chose. C'est demander avec insistance.

Proposition : C'est proposer quelque chose pour que l'on en discute et qu'on prenne une décision. Le CCR ne peut pas proposer quelque chose au conseil d'administration de l'office dans le but d'obliger l'OH à prendre une décision, puisqu'il n'est que consultatif.

Préambule : C'est une introduction dans un avis ou une recommandation qui explique les principes, la démarche utilisée pour produire l'avis ou la recommandation.

Préavis : C'est un avertissement que l'on fait avant de faire une action.

4.5 Exemples d'avis et de recommandations

4.5.1 Exemple de recommandations

Au Conseil d'administration de l'office municipal d'habitation de Montréal

Objet : Abolition des transferts au désir

Aux membres du conseil d'administration de l'OMHM,

C'est avec grande déception que le CCR a pris connaissance de la position du CA à l'effet d'abolir les **transferts au désir** pour tous les ménages de l'OMHM.

Nous croyons toujours et encore qu'au lieu d'abolir les transferts, l'OMHM aurait dû trouver les moyens d'en faire davantage. Plusieurs locataires habitent des logements mal situés, de grandeur non standard ou bien ils sont tout simplement malheureux dans leur lieu de résidence. En procédant à l'abolition des transferts au désir, l'OMHM se trouve à empêcher ses locataires de pouvoir choisir leur milieu de vie et par conséquent leur enlève toute possibilité d'améliorer leurs conditions. En plus de subir une perte de droit, les locataires malheureux dans leurs logements seront obligés de se créer des justifications médicales afin de pouvoir changer de logement.

Par le fait même, nous désirons souligner et reconnaître le bon travail fait par nos 2 représentant-e-s des locataires qui siègent au CA de l'OMHM. Nos représentant-e-s sont mandatés par le CCR et représentent tous les locataires de HLM de Montréal. Le CCR appuie le travail de ces 2 personnes, surtout dans ces discussions difficiles et houleuses.

Pour terminer, nous espérons toujours que le CA tiendra compte de nos recommandations et revienne sur sa décision d'abolir les transferts au désir.

Richard Rozon , président du CCR

Observation



Lorsqu'un CCR propose des modifications aux règlements ou à la manière de faire de son office, il vaut mieux opter pour une attitude positive et inviter le personnel de l'OH à chercher des solutions avec le CCR plutôt que de travailler dans la confrontation. Il ne sert à rien de se lancer dans des accusations, car l'objectif du CCR est de gagner des modifications et non de rabaisser le personnel de l'office.

4.5.2 Exemples d'avis

Gatineau, le 13 septembre 2017.

M. Denis Bergeron
Président du CA
OMH de Gatineau
227, de la Savane
Gatineau
J8T 1R5

Objet : Appui du CCR aux demandes de budget de rénovation et améliorations majeures (RAM) présentées par M. Sylvain Jacques au CCR

Au conseil d'administration de l'OH de Gatineau,

La présente est pour faire suite à la visite de M. Sylvain Jacques lors de la dernière rencontre du Comité consultatif de résident-e-s (CCR) de Gatineau qui s'est tenue le 31 août dernier.

Lors de notre réunion, M. Jacques est venu nous présenter le budget RAM qui sera présenté à la SHQ pour l'OH de Gatineau. Le CCR désire souligner le bon travail de M. Jacques qui nous a très bien expliqué en détail les demandes faites par immeuble. Il a répondu à toutes les questions qui lui ont été posées et a été très à l'écoute de nos représentant-e-s.

Par le fait même, le CCR appuie les demandes formulées par l'OH de Gatineau concernant le budget RAM qui est déposé à la SHQ pour approbation. Nous croyons fortement que les demandes sont raisonnables et qu'elles traduisent bien les besoins de nos immeubles. Par ailleurs, nous croyons qu'il est aussi nécessaire de rénover les intérieurs de nos logements qui, pour plusieurs, sont désuets suite à l'usure normale de la part des locataires. Nous trouvons qu'il est important de bien entretenir tant l'intérieur de nos logements que l'enveloppe externe des bâtiments.

Nous espérons que la SHQ acquiescera aux demandes soumises et que les réparations et rénovations souhaitées se concrétiseront sans tarder. Soyez assurés de l'entière collaboration du CCR dans ce dossier.

Bien à vous,

Liliane Gagnon
Présidente du CCR de l'OH de Gatineau

c.c. : Mme Lise Thibault, Ministre responsable de l'habitation

Comité consultatif des résidents des Belles montagnes

Mme la présidente du CA
OMH des Belles montagnes

Objet: Avis du Comité consultatif des résidents des Belles montagnes sur les prochaines rénovations

Madame,

Suite à la rencontre de notre CCR tenue en janvier, nous avons le plaisir de vous faire part de nos demandes concernant les prochaines rénovations.

1. Nous aimerions que le système de ventilation dans les toilettes soit changé. Un sondage que nous avons effectué a montré qu'il y a des moisissures dans la majorité des toilettes de l'immeuble. Plusieurs locataires se plaignent de problèmes respiratoires. Le CLSC nous a confirmé que c'est un problème urgent à régler.
2. Nous aimerions que la porte de l'entrée puisse s'ouvrir automatiquement. Cela faciliterait la vie à ceux qui sont en chaise roulante ou avec une marchette, ceux qui ont des paquets dans les mains ou les personnes qui manquent de force pour ouvrir la porte (elle est dure à ouvrir). 80% des locataires présents à l'assemblée ont voté en faveur d'une telle amélioration.
3. Nous aimerions aussi que les marches de l'escalier qui sont endommagées ou brisées soient réparées afin d'éviter les accidents. Deux locataires sont tombées dans l'escalier dernièrement. Heureusement, elles ne se sont pas fait trop mal, mais mieux vaut prévenir que guérir. Selon certains locataires, l'immeuble a près de 30 ans et personne ne se souvient qu'on ait réparé les marches de l'escalier.

Nous serions heureux de vous rencontrer afin de mieux expliquer nos demandes.

Nous attendons de vos nouvelles.

Éluard Tremblay, président

5. L'élection des locataires au conseil d'administration (CA) de l'OH

5.1 Introduction

La Loi de la Société d'habitation du Québec prévoit qu'au moins deux des administrateur-trice-s de l'office d'habitation et qu'une personne au comité de sélection soient élu-e-s parmi l'ensemble des locataires de l'office.

La représentation des locataires au conseil d'administration et au comité de sélection de l'office est importante puisqu'elle est une forme de démocratisation de la gestion du logement social. C'est un moyen de se faire entendre par les administrateur-trice-s de l'OH. Il est à noter que, depuis 2002, les locataires administrateurs au CA d'un OH ont l'obligation par la loi de la SHQ de siéger également au comité consultatif de résident-e-s (CCR).

Pour ce qui est de l'élection des représentant-e-s des locataires, la Société d'habitation du Québec (SHQ) indique clairement, dans une directive administrative, que les OH doivent faciliter la tenue de l'élection des représentant-e-s des locataires en fournissant le soutien et l'information nécessaire pour que les locataires puissent élire leurs représentant-e-s au conseil d'administration, ainsi qu'au comité de sélection de l'office. Cet exercice démocratique requiert une grande mobilisation de la part des locataires.

5.2 Le mandat des représentant-e-s des locataires

Une fois élu-e-s, les représentant-e-s des locataires entreront en fonction dès que le conseil d'administration de l'office ou que le comité de sélection, selon le cas, tiendra sa prochaine rencontre. Le mandat des représentant-e-s des locataires est d'une durée maximale de trois (3) ans. À titre d'administrateur-trice de l'office, les locataires devront respecter les règles de conduite contenues dans le Code de déontologie des administrateur-trice-s adopté par la Société d'habitation du Québec. Un-e représentant-e des locataires peut démissionner de son poste en remettant une lettre de démission au conseil d'administration de l'office. Par ailleurs, un-e représentant-e des locataires est considéré-e avoir démissionné du conseil d'administration de l'office ou du comité de sélection lorsqu'il ou elle cesse d'être locataire d'une habitation à loyer modique au cours de son mandat.

Lorsqu'un poste de représentant-e des locataires devient vacant, il devra être comblé selon les mêmes modalités que celles utilisées pour élire son prédécesseur ou selon de nouvelles modalités adoptées par le CCR ou, selon le cas, l'ensemble des locataires lors d'une assemblée d'élections.

5.3 La destitution d'un membre du CA de l'OH

En vertu du premier alinéa de l'article 55 de la Loi sur l'interprétation (L.R.Q., c. I-16), « le droit de nomination à un emploi ou une fonction comporte celui de destitution ». Par conséquent, seule l'instance qui a désigné le locataire administrateur peut procéder à sa destitution. Ainsi, les membres désignés par les locataires ne peuvent être destitués que par les locataires. Si le locataire représentant a été élu lors d'une assemblée générale, ce n'est que lors d'une assemblée du même type qu'il peut être destitué. C'est la même règle lorsque les locataires administrateurs sont élus par collège électoral.

Cependant, depuis l'entrée en vigueur, le 1^{er} septembre 2007 du Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (L.R.Q., c. S-8. a. 86), il est aussi possible en vertu des articles 40 et 41 que « sur conclusion que l'administrateur ou le dirigeant a contrevenu à une disposition du présent code, l'autorité compétente (soit le PDG de la SHQ) puisse imposer une sanction allant de la réprimande, la suspension ou la révocation ».

5.4 Le cadre juridique

5.4.1 Composition du CA de l'OH

Au sujet des conseils d'administration des OH, l'article 57.1 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec prévoit ce qui suit :

« Le conseil d'administration d'un office est composé d'un nombre fixe d'administrateurs, variant entre cinq et neuf, désignés conformément aux dispositions prévues à cet égard par les lettres patentes de l'office. Ces lettres patentes doivent prévoir qu'au moins deux de ces administrateurs sont élus parmi l'ensemble des locataires de l'office au cours d'une assemblée de locataires tenue à cette fin selon les modalités déterminées par ces derniers ».

Pour préciser les règles de conduite que doivent respecter les administrateur-trice-s une fois élue-s, il faut se référer au Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (L.R.Q., c. S-8. a. 86). Ce code est disponible sur le site Web de la FLHLMQ au www.flhlmq.com.

Tandis que pour les comités de sélection, l'article 54 du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique prévoit que :

« Le locateur forme un comité de sélection composé d'au moins 3 membres, soit : (...) un représentant des locataires, élu par l'ensemble des locataires de logements à loyer modique du locateur. À défaut par ces derniers d'élire leur représentant dans un délai de 60 jours de la réception d'un avis de formation du comité de sélection, ce représentant est désigné par vote des membres du conseil d'administration de l'OH parmi les locataires ou, à défaut de locataires, parmi les membres des groupes socio-économiques du territoire desservi par le locateur et qui ne fait pas partie de son conseil d'administration (...) »

5.4.2 Modalités d'élections

La loi de la SHQ prévoit que les locataires doivent, en assemblée, élire leurs représentants au CA de l'office selon les modalités de leur choix. Une directive de la SHQ précise que, lorsqu'un comité consultatif des résident-e-s (CCR) existe, celui-ci peut agir à titre de collège électoral et procéder directement à l'élection des locataires au CA de l'office lors d'une de ses rencontres.

La Loi sur les compagnies (L.R.Q., ch. C-38) présente également certaines règles de fonctionnement des conseils d'administration et des assemblées générales. Ces règles traitent notamment de l'élection et du remplacement des membres d'un conseil d'administration ainsi que des particularités entourant la tenue d'une assemblée générale.

Est-ce que tous les locataires peuvent déposer leur candidature ?

Étant donné que la loi ne comporte aucune restriction à ce sujet, tous les locataires peuvent soumettre leur candidature pour devenir représentant-e des locataires au conseil d'administration ou au comité de sélection de l'office. Cela reste vrai peu importe que les élections soient organisées dans le cadre d'une assemblée de l'ensemble des locataires ou dans le cadre d'une rencontre du CCR. Dans ce dernier cas, tous et toutes les locataires conservent leur droit de présenter leur candidature qu'ils ou elles soient délégué-e-s ou non du CCR. À partir du moment où un ou une locataire est élu-e, il ou elle doit par contre participer aux rencontres du CCR et y faire rapport de son travail au CA.

Par ailleurs, il est possible pour un locataire de se faire élire au conseil d'administration ou au comité de sélection de l'office tout en continuant d'assumer une responsabilité au sein de l'exécutif d'une association de locataires ou du CCR.

5.5 Comment organiser les élections ?

5.5.1 Rôle du CCR

C'est le CCR qui élabore les modalités d'élection et organise l'élection des deux représentant-e-s des locataires siégeant au conseil d'administration de l'office. L'office fournit le soutien et l'information nécessaires à cette élection et, s'il le souhaite, peut y participer à titre d'observateur.

Si le CCR ou l'ensemble des locataires ne peut pas organiser l'assemblée d'élection, il revient à l'office de le faire. À noter que l'élection des représentant-e-s des locataires au conseil d'administration de l'office et l'élection du/de la représentant-e des locataires au comité de sélection peut avoir lieu lors d'une même assemblée d'élection.

Pour plus de précisions, voir le *Manuel de gestion du logement social*, la participation des locataires à la gestion, Chapitre B, Section 3, Sujet 3, page 2.

5.5.2 Rôle de l'office

« L'office fournit le soutien et l'information nécessaire à cette assemblée et, s'il le souhaite, peut y assister à titre d'observateur. » (*Manuel de gestion du logement social*, Chapitre A, Section 1, Sujet 3, page 2). C'est-à-dire que l'OH doit préparer les rencontres avec le CCR, envoyer l'avis de convocation, fournir un local et prévoir un repas si nécessaire. L'OH peut également donner un coup de main pour la prise de notes lors des rencontres ou encore pour la rédaction du procès-verbal.

5.6 Procédures et modalités suggérées

5.6.1 Se porter candidat

Tout locataire d'une habitation à loyer modique peut poser sa candidature aux élections, à la condition d'être proposé par un locataire ou, lorsqu'on se propose soi-même, d'être appuyé par un locataire selon les modalités prévues par le CCR ou l'assemblée d'élection.

Il est à noter qu'une personne qui ne peut être présente lors de l'assemblée d'élection peut poser sa candidature par écrit. Celle-ci sera éligible si un locataire l'appuie lors de l'assemblée. Par contre, les personnes absentes ne peuvent voter par procuration ou par écrit.

Observation



Doit-on élire une personne pour représenter les familles et une autre pour les personnes âgées ? C'est un bon exemple de modalité qui doit être discutée au CCR et sur laquelle les locataires peuvent statuer lors de l'ouverture de l'assemblée d'élection. La Loi de la SHQ prévoit à l'article 57.1 « qu'au moins deux des administrateurs au conseil d'administration sont élus parmi l'ensemble des locataires de l'office au cours d'une assemblée de locataires tenue à cette fin selon les modalités déterminées par ces derniers ».

5.6.2 Procédure d'affichage et de convocation

Tous les comités de locataires ou les locataires, selon le cas, seront informés par écrit de la date et de l'heure de l'assemblée d'élections, ainsi que des modalités d'élections, au moins dix jours avant la date prévue. Le nombre minimum de jours peut varier selon les modalités choisies. Dans tous les cas, un avis sera envoyé à l'intention de tous les locataires les informant des postes à combler.

5.6.3 Déroulement de l'élection

Ordre du jour suggéré pour l'assemblée d'élections :

1. Ouverture de l'assemblée ;
2. Nomination des personnes à la présidence et au secrétariat de l'assemblée d'élections ;
3. Adoption de l'ordre du jour ;
4. Discussion et adoption des modalités d'élections ;
5. Explication du rôle des représentant-e-s des locataires au conseil d'administration de l'office ;
6. Période de mises en candidature ;
7. Discours des candidat-e-s ;
8. Désignation des scrutateurs-trices ;
9. Élection par vote secret ;
10. Annonce des noms des personnes élues ;
11. Mot des élu-e-s ;
12. Levée de l'assemblée.

Au besoin, l'ordre du jour pourra comprendre les points suivants :

- Explication du rôle du-de la représentant-e des locataires au comité de sélection ;
- Élection du-de la représentant-e des locataires au comité de sélection.

L'assemblée élit une personne à la présidence et une au secrétariat de l'assemblée d'élections afin d'assurer la neutralité du scrutin. La personne à la présidence des élections est responsable de s'assurer que l'assemblée sera tenue conformément aux modalités d'élections adoptées par l'ensemble des locataires lors de l'assemblée d'élections. Également, elle statue sur une question de procédure au cours de l'assemblée.

Le quorum de l'assemblée d'élections est fixé au nombre d'électeurs présents lors de l'assemblée d'élections.

Il revient au CCR ou, selon le cas, aux votant-e-s de décider des modalités

d'élections. À titre d'exemple, une modalité peut privilégier l'élection des deux meilleur-e-s candidat-e-s ou plutôt l'élection d'un-e représentant-e par catégorie précise de logement (familles/personnes âgées ; centre/banlieue ; etc.).

Tous les votant-e-s ont droit de vote pour chacun des deux postes, peu importe les catégories établies (par exemple, lorsqu'il y a un poste réservé à un-e représentant-e famille et un pour les personnes âgées), car les locataires élus ont la mission de représenter l'ensemble des locataires de l'office.

6. Les clauses additionnelles au bail (règlement d'immeuble)

6.1 Qu'est-ce que les clauses additionnelles au bail ?

Les règlements d'immeuble et les clauses additionnelles que l'office peut ajouter au bail sont des éléments importants à étudier, car ils détermineront les règles que tous les locataires devront respecter à l'intérieur de leur logement sous peine de poursuites devant la Régie du logement en résiliation de bail. En résumé, c'est un peu comme une convention collective entre le propriétaire et ses locataires. À cet effet, le CCR peut en négocier les clauses.

Selon l'art. 1894 du Code civil du Québec, « un règlement peut établir les règles à observer dans l'immeuble. Il porte sur la jouissance, l'usage et l'entretien du logement et des lieux d'usage commun. S'il existe un tel règlement, le propriétaire doit en remettre un exemplaire au locataire avant la conclusion du bail pour que ce règlement en fasse partie. »

6.2 Le cadre juridique

À titre de propriétaire, le conseil d'administration d'un office peut adopter des règlements d'immeuble et d'autres clauses additionnelles qui deviendront ensuite partie intégrante du bail. Il doit cependant respecter la procédure légale suivante :

L'office doit faire parvenir à tous ses locataires, au moins 3 mois avant l'échéance du bail, les modifications qu'il souhaite apporter aux conditions du bail (art. 1942 du C c. Q.).

- Un locataire a ensuite un mois pour aviser l'office, par écrit, qu'il refuse les nouvelles clauses, sinon il est considéré avoir accepté les conditions du bail (art. 1945 du C c. Q.).
- Lorsque le locataire refuse les nouvelles clauses, l'office a 1 mois pour s'adresser à la Régie du logement pour faire fixer les conditions du bail (art. 1947 du C c. Q.).

Selon la Société d'habitation du Québec (SHQ), les offices doivent respecter les conditions suivantes pour modifier leurs règlements d'immeuble et leurs clauses additionnelles au bail :

- Que les règles prescrites soient bien définies et qu'elles respectent les articles 1893 et 1894 du C c. Q. ;

Observation



Plus l'espace individuel est restreint et plus il est nécessaire de bien s'entendre avec ses voisins. Pour ce faire, il est utile d'établir un certain nombre de règles de vie communes afin de pouvoir vivre en harmonie et de préserver la qualité des logements. Mais qui est le mieux placé pour établir ces règles que les locataires retrouveront à la fin de leur bail ? Les membres d'un conseil d'administration qui n'habitent pas dans les HLM ou l'ensemble des locataires en collaboration avec ledit conseil d'administration ? Se faire imposer une solution est plus difficile à accepter que d'aboutir soi-même à un compromis.

Observation



Si la loi permet à un locataire individuel de contester les clauses additionnelles que l'office ajoute au bail, sans avoir peur de perdre son logement, l'ensemble des locataires ont également le droit, à travers leur CCR, de contester la pertinence ou la légalité de certaines clauses sans crainte de représailles.

- Que les clauses abusives soient évitées à tout prix ;
- Que le CCR soit impliqué lors de l'élaboration d'un nouveau règlement d'immeuble ou de clauses additionnelles au bail ou lors de leur révision ;
- Que la Charte des droits et libertés de la personne, les règlements municipaux et la législation québécoise soient respectés lors de l'élaboration d'un règlement d'immeuble ou de clauses additionnelles au bail ou de leur révision.

6.3 Les rôles et pouvoirs du CCR

L'art. 58.5 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec stipule que le comité consultatif des résidents-e-s (CCR) a le pouvoir de faire des recommandations sur les règlements d'immeubles.

La directive de la SHQ sur les CCR précise qu'un office doit « informer le comité consultatif de résidents-e-s, au moins 7 jours avant toute prise de décision au sujet des projets de politiques ou règlements touchant directement les locataires. Ceci permet au comité consultatif de résidents de consulter ses membres et de faire les représentations au conseil d'administration. Les modifications de clauses au bail, l'élaboration d'une politique de transfert de logement ou la mise à jour des règlements d'immeuble sont des exemples de décisions touchant directement les locataires ».

Comment faire ?

1. Réunir les membres du CCR pour lire les règlements d'immeuble en vigueur et les analyser ;
2. Prendre en note ce que les membres du CCR souhaitent modifier ;
3. Aller consulter l'ensemble des associations ou des locataires sur les propositions du CCR ;
4. Revenir au CCR avec les réponses des différents comités et retravailler les propositions ;
5. Envoyer les recommandations finales à la direction de l'OH pour discussion et par la suite au conseil d'administration de l'OH ;
6. Négocier les modifications souhaitées avec l'OH.

6.4 Les clauses inutiles ou abusives

Il est étonnant de constater la longue liste d'interdictions que certains offices inscrivent au bail, alors que d'autres n'ajoutent presque rien. Il faut se demander si ces clauses sont nécessaires, utiles et si elles sont abusives. Trop d'interdictions inutiles peuvent constituer des abus de pouvoir qui ont pour effet de dévaloriser les gens, de nier leur fierté d'habiter en HLM et de faire en sorte qu'ils se sentent moins responsables

Observation



Lorsqu'un CCR entreprend la révision des règlements d'immeuble, il devrait contacter la Fédération des locataires d'HLM du Québec ! Celle-ci pourra faire une première analyse des règlements en vigueur dans l'office et faire quelques recommandations pour guider le CCR dans son travail. Elle peut également rencontrer le CCR et l'aider dans ses démarches

de leur environnement.

C'est pour cela qu'avant d'adopter un règlement d'interdiction, il vaut la peine de se demander :

- Si la clause est applicable et si la Régie du logement condamnerait une personne pour avoir enfreint cette règle ;
- Si la clause pénalise l'ensemble des locataires dans le but d'éviter que se reproduise une mauvaise expérience, ou encore, si on pénalise l'ensemble des locataires pour régler les problèmes causés par une minorité de mauvais locataires ;
- Si le règlement va occasionner plus de troubles aux locataires que de bienfaits collectifs ;
- Si les règlements spéciaux laissent sous-entendre que les locataires sont irresponsables.

Quelques exemples de clauses abusives :

- L'interdiction d'avoir des sapins naturels à Noël ;
- L'interdiction de jouer sur le terrain de l'OH ou de mettre une petite piscine (barboteuse) pour enfants lors d'une canicule ;
- L'interdiction de peindre en couleur son logement ;
- La limitation des heures pour recevoir de la visite.

6.5 Les clauses les plus fréquentes

6.5.1 Peinture et tapisserie

Peinturer son logement en couleur peut-il être assimilable à un geste de vandalisme ? À en croire les règlements adoptés par certains offices, on serait porté à le croire. Ainsi, une locataire a reçu une mise en demeure de son office disant que « Suite à une visite à votre logement, nous avons constaté que vous aviez peint votre logement de couleur. Il est pourtant stipulé dans les règlements de l'office que le locataire s'engage à ne pas peindre les murs en couleur. Nous vous demandons de bien vouloir repeindre votre logement en blanc d'ici la fin 2002. »

Comment peut-on être heureux dans un logement pendant 5, 10 ou 15 ans, si l'on se voit refuser le droit de le décorer à son goût ? Aujourd'hui, même les hôpitaux et les prisons ont compris qu'un peu de couleur permettait d'humaniser les lieux.

Selon un avis juridique, l'interdiction de peindre son logement est une clause abusive. Aucun propriétaire ne peut obliger un locataire à vivre dans un environnement où tout est blanc. Les locataires ont le droit de peindre leurs murs à leur convenance ou d'appliquer de la tapisserie. L'office peut cependant exiger que le logement soit laissé dans sa couleur d'origine lorsque le locataire quittera son logement.

Les associations de locataires et les comités consultatifs de résident-e-s (CCR) devraient écrire au conseil d'administration de leur office pour exiger que de telles clauses soient retirées des règlements d'immeuble.

6.5.2 Stationnement

Un office ne peut exiger qu'un véhicule soit obligatoirement immatriculé au nom d'un locataire pour accepter de lui louer un espace de stationnement. La Régie du logement estime que le droit au stationnement n'est pas lié à la propriété du véhicule et, qu'en ce sens, une clause indiquant qu'il faut absolument être propriétaire du véhicule pour obtenir un stationnement est abusive (voir le jugement F BE MEURS c. OH de Longueuil).

6.5.3 Serrures

Peut-on installer des serrures supplémentaires ? L'article 1934 du Code civil précise qu'aucune serrure restreignant l'accès à un logement ne peut être posée ou changée sans le consentement du propriétaire et du locataire. Un locataire doit donc obtenir la permission de l'office pour changer ou ajouter une serrure.

6.5.4 Assurances

Sommes-nous obligés d'avoir une assurance personnelle ? La réponse est non. Selon le *Manuel de gestion du logement social* (chapitre E, section 1, sujet 3), aucun office ne peut exiger que les locataires aient une assurance pour leur louer un logement. Dans ce guide, qui est remis à tous les offices, il y est écrit ce qui suit : « Il est opportun pour l'office de souligner au locataire de souscrire une assurance qui couvrira ses biens matériels et sa responsabilité civile. Cependant, l'OH ne peut exiger d'un locataire qu'il détienne un contrat d'assurance comme condition de location du logement. »

6.5.5 Les animaux... les locataires ont leur mot à dire !

La plupart des offices de grande taille autorisent maintenant la présence des animaux. Il y a cependant des règles très strictes à respecter pour que le droit individuel d'avoir des animaux de compagnie ne nuise pas au droit collectif des voisins de vivre en paix. Plusieurs offices ont des règlements d'immeuble qui énumèrent les conditions à respecter pour garder un animal. La FLHLMQ a publié plusieurs témoignages de directeur-trice-s qui expliquent comment on permet la présence des animaux sans créer de dommages aux autres locataires.

Dans sa directive sur la participation des locataires, la SHQ autorise les associations de locataires ou les CCR à tenir, en collaboration avec leur office, un référendum pour déterminer si les animaux devraient être permis. L'office doit respecter les résultats du référendum.

7. Améliorer la qualité des services de l'OH et de l'entretien des logements

7.1 La qualité de vie en HLM

Les sujets les plus fréquemment discutés lors des rencontres de locataires, que ce soit dans une association ou au comité consultatif de résident-e-s (CCR), sont l'entretien de leur immeuble et les réparations en attentes. Le CCR a le pouvoir de vérifier la qualité des services offerts par l'office et d'intervenir pour obtenir de meilleurs services.

Par ailleurs, pour bien intervenir sur ces questions, il est important d'avoir un portrait complet de la situation. Pour ce faire, le CCR peut faire circuler un sondage pour connaître le niveau de satisfaction des locataires.

La FLHLMQ propose aux CCR un modèle de sondage à l'intention de l'ensemble des locataires. Un CCR peut le remettre à chacun des résident-e-s afin de connaître leurs opinions et faire par la suite des recommandations à l'office.

7.2 Le sondage

Un bon sondage ne laisse pas de place à l'interprétation. Il est donc essentiel que les membres du CCR prennent le temps de bien adapter le modèle que la FLHLMQ propose à leur réalité. Il faut que les termes employés et les choix de réponses soient précis. Il est essentiel que le sondage soit confidentiel et que les personnes soient libres d'y répondre.

Le porte-à-porte est une bonne manière de diffuser un sondage. On le remet en main propre en expliquant aux gens que leur opinion est importante. L'idéal est de revenir le ramasser le lendemain.

La compilation du sondage est un travail exigeant, mais inévitable pour obtenir les résultats. Il est important de le faire le plus rapidement possible après le sondage, car un sondage est une photographie de ce que pensent les gens à la date où ils ont répondu. Si on prend trop de temps pour compiler le sondage... les résultats seront contestables.

7.2.1 Exemple de sondage

Vous trouverez un modèle de sondage à télécharger sur le site de la FLHLMQ :

flhlmq.com/livre/outils-pour-associations

Il vous sera possible de l'adapter à votre guise selon vos besoins, mais voici des exemples de questions qui vous sont proposées.

ENTRETIEN DES IMMEUBLES

2. Êtes-vous satisfait :

	Très insatisfait	Insatisfait	Moyen	Satisfait	Très satisfait
2.1. De la propreté extérieure de l'immeuble	☐	☐	☐	☐	☐
2.2. De la propreté des espaces communs intérieurs (entrée, corridors, escaliers)	☐	☐	☐	☐	☐
2.3. Des salles de lavage (buanderie)	☐	☐	☐	☐	☐
2.4. De la salle de récupération et du ramassage des vidanges	☐	☐	☐	☐	☐
2.5. De la propreté des ascenseurs	☐	☐	☐	☐	☐
2.6. De la modernisation de l'immeuble (toiture, brique, porte, fenêtre, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
2.7. De l'isolation (infiltration d'air)	☐	☐	☐	☐	☐
2.8. De l'insonorisation (bruit)	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaires :

5. L'OMH fait-il les rénovations liées à l'usure normale des logements ?

	Oui	Seulement s'il y a urgence	Jamais	Je ne sais pas
5.1. Salle de bain	☐	☐	☐	☐
5.2. Cuisine	☐	☐	☐	☐
5.3. Recouvrement de planchers	☐	☐	☐	☐
5.4. Portes, fenêtres et moustiquaires	☐	☐	☐	☐
5.5. Toiture	☐	☐	☐	☐
5.6. Façade (mur extérieur) et entrée	☐	☐	☐	☐

Commentaires :

7. Dans sa relation avec les locataires, est-ce que...

	Oui	Quelques fois	Non	Je ne sais pas
7.1. L'office offre un service courtois au téléphone	☐	☐	☐	☐
7.2. L'office répond aux questions facilement	☐	☐	☐	☐
7.3. L'office répond aux demandes, aux plaintes	☐	☐	☐	☐
7.4. L'office intervient pour régler les problèmes de voisinage	☐	☐	☐	☐
7.5. L'office soutient les comités de locataires	☐	☐	☐	☐

Commentaires :

8. Évaluation des employé-e-s et de la direction d'un OH

8.1 Introduction

Il arrive régulièrement que des locataires se plaignent du travail ou des attitudes du personnel de l'OH. Dans le but d'assurer le respect et la dignité des locataires, et de garantir des services de qualité, le CCR a parfaitement le droit de discuter de ces situations souvent délicates.

Lors d'insatisfaction envers un-e employé-e, le CCR peut traiter les plaintes des résident-e-s et en discuter avec la direction et/ou le CA de l'OH. Il peut aussi consulter l'ensemble des locataires pour connaître leur satisfaction à l'égard des services de l'OH et voir si le problème touche l'ensemble des locataires (voir le chapitre 7). Par ailleurs, lorsque l'insatisfaction est due au travail du/de la directeur-trice, il faut également intervenir puisque la direction de l'OH a un rôle central dans la qualité des services offerts par l'OH et les valeurs véhiculées au sein du personnel de l'OH. La direction d'un office inculque souvent une « culture d'entreprise », c'est-à-dire que si le-la directeur-trice est impoli-e dans ses conversations avec les locataires, il est possible que d'autres employé-e-s optent pour cette attitude inadéquate.

8.2 De qui relèvent les employé-e-s ?

8.2.1 Le conseil d'administration

L'office est dirigé par un conseil d'administration qui est responsable de s'assurer de la bonne gestion de l'OH et de la réalisation de la mission de l'OH. Pour ce faire, il doit, entre autres :

- Administrer l'OH ;
- S'assurer que l'OH répond aux besoins de logements des ménages à faible et moyen revenu et s'assurer que les logements sont en bon état ;
- Voir à ce que le traitement de la clientèle soit empreint d'équité, de transparence et respecter le code de déontologie ;
- S'assurer du respect des droits de la clientèle ;
- Voir au respect des lois et des règlements applicables à son champ d'action ;
- Engager un-e directeur-trice pour voir à l'exécution des tâches liées aux mandats et objectifs de l'OH. Il ou elle est responsable de la qualité des services de l'OH et du comportement de l'ensemble des employé-e-s ;
- etc.

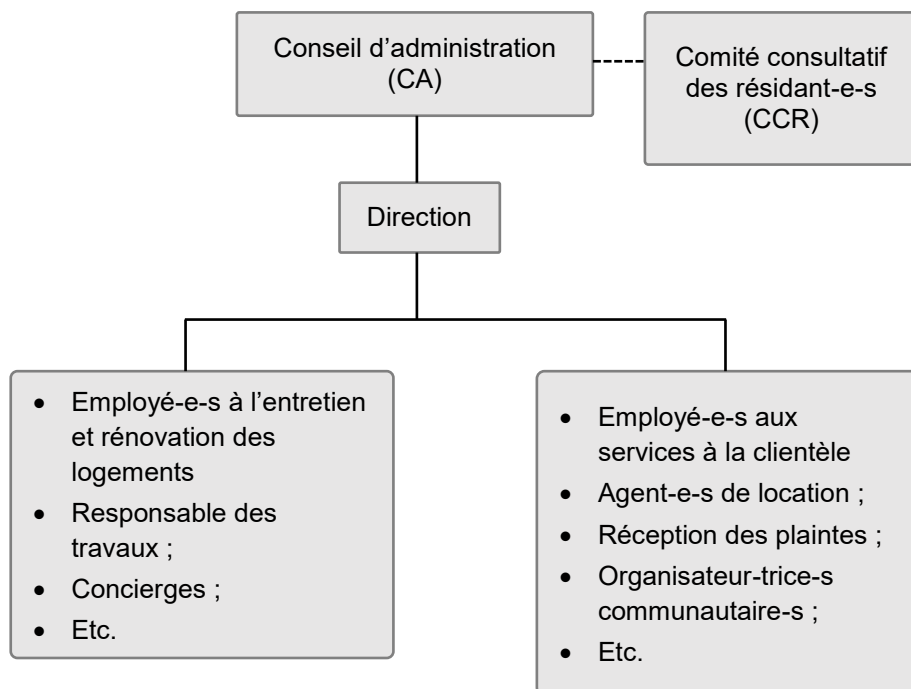
8.2.2 Le personnel de l'OH

Le-la directeur-trice relève directement du conseil d'administration de l'OH. C'est le CA qui l'embauche et évalue une fois par année son travail. C'est également le CA qui détermine ses objectifs de travail. Il appartient au directeur d'encadrer le personnel. C'est à ce niveau de responsabilité que sont définies les tâches de chacun et partagées les responsabilités de travail. Le conseil d'administration doit donc s'abstenir d'intervenir dans la gestion quotidienne de l'office. » (AOMHQ, 3e édition, 2000, page11)

Il est à noter que les conditions de travail des employé-e-s d'un OH sont normées par la SHQ, c'est-à-dire que la SHQ prévoit les échelles salariales et la définition des tâches pour chaque type d'emploi. De plus, dans les plus gros OH, le conseil d'administration et la direction doivent gérer le personnel dans le cadre de conventions collectives négociées, car les employé-e-s sont syndiquée-s.

Pour ce qui est des cadres d'un OH, la définition de leurs tâches varie selon la taille de l'OH. Plus l'office est petit, plus le-la directeur-trice exécute des tâches techniques et est en relation avec les locataires.

Rapports d'autorité



8.3 Quoi faire pour dire son mot ?

Lorsque les locataires sont insatisfaits du travail ou d'un comportement d'un-e employé-e d'office, il est important de pouvoir se baser sur des faits objectifs et non sur des ouï-dire. Ainsi donc, avant toute démarche, un CCR devrait faire sa petite enquête et s'assurer que les accusations sont fondées. En ce sens, il faut être en mesure de dire quand, où et avec qui s'est produit l'événement. Dans un deuxième temps, il est important d'intervenir au bon endroit. On doit s'adresser à la direction pour tout manquement des employé-e-s sous sa responsabilité.

Pour ce qui est des reproches concernant le travail du-de la directeur-trice de l'OH, par exemple une directrice qui ne se préoccupe pas des problèmes soulevés par les locataires ou encore lorsque son attitude manque de politesse, il faut agir :

- Si possible, en parler au-à la directeur-trice ;
- En deuxième recours, lorsqu'il n'y a pas de changement, il faut déposer une plainte au conseil d'administration de l'OH.

Petit mode d'emploi :

1. Il faut relever des preuves des inconduites ou du travail mal fait (date, heure, actions) et déposer à la direction de l'OH une plainte fondée sur des preuves.
2. En tout temps, il est préférable d'intervenir au bon endroit : auprès de la direction pour tous les employé-e-s, ce n'est que lorsque cette dernière manque d'écoute qu'un CCR s'adresse directement au CA de l'OH.
3. Le CCR peut faire, lui-même, un sondage auprès des locataires pour évaluer les services rendus par les employé-e-s de l'OH (voir le chapitre 8). Pour ce qui est de la direction de l'OH, la FLHLMQ vous propose une grille d'évaluation inspirée de celle proposée par le ROHQ à l'intention des CA d'OH.

Quand la direction et le CA d'un OH ne sont pas réceptifs aux demandes des locataires, le CCR peut s'adresser à la FLHLMQ et/ou le conseiller en gestion de la SHQ responsable de l'OH.

Observation



Le-la directeur-trice est au coeur de la qualité des services de l'OH. Un bon conseil d'administration devrait évaluer son travail. En tout temps, même lorsque les relations sont bonnes avec les employé-e-s de l'OH, un CCR peut demander de participer à l'évaluation du personnel de direction en donnant le point de vue des locataires.

8.4 Modèle d'évaluation du-de la directeur-trice

Vous trouverez un modèle de sondage à télécharger sur le site de la FLHLMQ :

flhlmq.com/livre/outils-pour-associations

Il vous sera possible de l'adapter à votre guise selon vos besoins, mais voici des exemples de questions qui vous sont proposées.

Satisfaction des locataires

	Oui	Non	Je ne sais pas
1. Est-ce que les locataires reçoivent l'information qui les concerne lorsqu'ils s'adressent à l'OH : leurs droits, leurs devoirs, les règlements, etc. ?	☐	☐	☐
2. Est-ce que les bureaux de l'OH sont suffisamment accessibles ?	☐	☐	☐
3. Est-ce qu'il est facile de rejoindre le-la directeur-trice de l'OH ?	☐	☐	☐
4. Est-ce que le-la directeur-trice prend en considération l'opinion des locataires dans la résolution de conflit ?	☐	☐	☐
5. L'office soutient les comités de locataires	☐	☐	☐
6. Est-ce qu'il ou elle règle les conflits de façon satisfaisante pour toutes les parties ?	☐	☐	☐

Relation interpersonnelle |

7. Est-ce que le-la directeur-trice fait preuve d'une écoute attentive et respectueuse dans ses relations avec les locataires ?	☐	☐	☐
8. Est-ce qu'il ou elle fait preuve d'honnêteté et de transparence dans ses relations avec les locataires ?	☐	☐	☐
9. Est-ce qu'il ou elle s'exprime avec respect et demeure calme en tout temps ?	☐	☐	☐
10. Est-ce qu'il ou elle appuie ses jugements sur des faits concrets ?	☐	☐	☐
11. Est-ce qu'il ou elle fait ce qu'il ou elle dit ?	☐	☐	☐

