



## Règlement à l'amiable des conflits

# Une responsabilités pour les membres du CA de l'office

Un locataire âgé vivant dans un petit office en banlieue de Joliette a pour seul moyen de transport sa bicyclette. Comme son logement est au 2<sup>e</sup> étage, il attache son vélo après un poteau de lampadaire sur le terrain de son HLM.

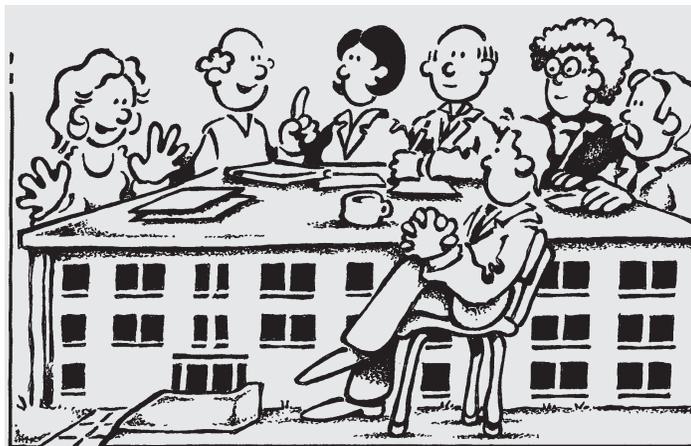
La directrice, que nous ne nommerons pas, lui écrit : «*si vous ne vous occupez pas de votre vélo, nous nous chargerons de l'entreposer et vous aurez un montant de 20\$ par semaine à payer à l'OMH. (...) Si les règlements ne vous conviennent pas, alors vous pouvez déménager où les règlements correspondent à vos besoins. Veuillez prendre cette mise en demeure en considération sinon des mesures légales seront mises en application*».

Cette attitude semble peu conforme à l'article 32 du code de déontologie que doivent respecter les administrateurs et les dirigeants des offices où il est écrit que : «*L'administrateur ou le dirigeant doit privilégier le règlement à l'amiable des conflits, notamment en ce qui concerne les relations entre locataires ainsi que celles avec les représentants de l'office.*»

Privilégier le règlement à l'amiable des conflits comme l'exige le code de déontologie c'est rechercher des solutions qui font l'affaire des 2 parties et qui tiennent compte des besoins de l'office mais aussi des besoins des locataires.

Ainsi, si la directrice s'était plutôt demandée comment elle pouvait trouver une solution au problème de son locataire, elle aurait peut-être suggéré de construire un cabanon pour ranger les vélos mais aussi les pneus et autres objets encombrants. Le même raisonnement s'applique également aux locataires que l'on poursuit à la Régie parce qu'ils ont des mini-laveuse / sècheuse, pourquoi ne pas réfléchir à la possibilité d'installer une salle de lavage sur leur étage ? Ou à ceux et celles qui font sécher leurs linges sur leur balcon, pourquoi ne pas regarder la possibilité d'une corde à linge collective ?

Si comme membre du conseil d'administration de l'office, vous n'avez pas à régler à la place du directeur ou de la directrice les problèmes au cas à cas, vous avez cependant la responsabilité de tracer les lignes de conduite que la direction devra suivre pour résoudre les conflits. Vous devriez donc profiter des rencontres de votre CA pour



demander au directeur ou à la directrice de vous faire un rapport sur les principaux conflits concernant les locataires. Ainsi, les membres du CA pourront mettre leurs expériences à contribution pour aider à résoudre à l'amiable les conflits et peut-être même les prévenir.

## Congrès du ROHQ. Vous devriez y aller !

Le prochain congrès du ROHQ se tiendra à Québec au Loews Le Concorde, les 23 et 24 avril prochain. À titre de membre du conseil d'administration, vous pouvez demander à y être délégué afin d'y représenter votre office.

La participation au congrès du ROHQ, en avril, et au congrès de la FLHLMQ, en juin, font partie des dépenses admissibles dans le budget des offices car ce sont des moments privilégiés pour acquérir des connaissances qui augmenteront vos habiletés à administrer vos HLM.

Si tous les membres de votre conseil ne peuvent y aller la même année en raison des coûts, il est possible de voter le principe de l'alternance afin que chacun et chacune ait son tour. Il serait injuste que les locataires siégeant au conseil soient privés de ce lieu important d'échanges et de formation.

La FLHLMQ invite tous les locataires qui seront présents au congrès à venir prendre « un verre de l'amitié » à nos frais, le 23, entre 17 h et 18 h 30, à la salle Place Montcalm au rez-de-chaussée du Loews. Venez faire connaissance et fraterniser avec les dizaines de locataires qui seront sur place.

## Vous devrez décider à quoi serviront les 15\$ et les 22\$ destinés aux locataires

En février 2009, la SHQ indiquait dans son INFO EXPRESS adressé aux offices que le remboursement de la TPS était remplacé par un montant de 37\$ par logement réparti comme suit : 15\$ par logement



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

Cette allocation de 37\$ s'ajoute à la subvention annuelle de 17\$ versée aux associations de locataires pour 2010.

Dans le cas du 15\$ accordé aux offices pour les activités sociales, la SHQ indiquait que celui-ci pouvait être utilisé directement par l'office pour l'achat de matériel et le financement d'activités ou être transféré, en partie ou en totalité, aux associations de locataires afin de bonifier leurs subventions. Le 22\$ doit lui servir à financer des ressources humaines pour venir en aide aux locataires en difficultés.

Le Conseil d'administration de votre office a donc une décision à prendre sur l'utilisation de ces montants. Il ne s'agit pas d'argent de poche dont peut disposer à sa guise le directeur ou la directrice.

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

Comme représentant-e des locataires, vous devriez vous assurer que le conseil d'administration discute et prenne une décision sur cet enjeu.

## Les accroche-portes sont disponibles

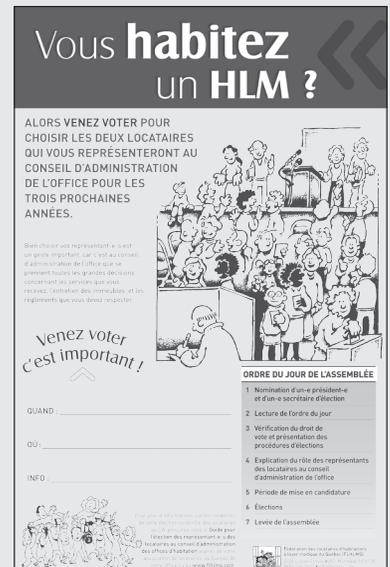
Pour éviter que des gens soient retrouvés sans vie dans leur logement, la FLHLMQ invite les locataires à participer au projet **un voisin veille sur vous**. Il s'agit d'un programme de vigilance qui est déjà en vigueur dans plusieurs HLM et qui permet de vérifier chaque matin si les gens vont bien par une simple ronde sur les étages de l'immeuble. Les locataires participants installent le soir avant de se coucher un accroche-porte à leur poignée, un peu comme à l'hôtel, et si celui-ci n'a pas été enlevé à une heure convenue le matin, un locataire cogne à la porte pour vérifier si tout va bien.

Les accroches-portes et le guide expliquant comment initier le programme sont disponibles à la FLHLMQ en paquet de 50 pour seulement 10\$. N'hésitez pas à nous en commander.



## Élections des locataires au CA de l'office Accepterez-vous un nouveau mandat pour 3 ans?

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 avril 2010, les locataires de votre office doivent se réunir en assemblée d'élection



afin de choisir qui seront les 2 représentant-e-s des locataires au CA pour les 3 prochaines années.

Vous avez parfaitement le droit de vous faire réélire pour un nouveau mandat si le cœur vous en dit. Il revient à l'association des locataires ou au CCR de tenir l'assemblée en respectant la procédure électorale contenue dans le GUIDE POUR L'ÉLECTION DES LOCATAIRES AU CA DE L'OFFICE produit par la FLHLMQ. Si les locataires ne peuvent pas organiser l'élection, il revient à l'office de le faire à leur place.

Le matériel est disponible gratuitement sur le site de la FLHLMQ au [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com) ou en téléphonant au 1-800-566-9662.



## POUR NOUS JOINDRE

Pour tout commentaire, question ou témoignage concernant ce bulletin, n'hésitez pas à communiquer avec nous au 1-800-566-9662

ou à l'adresse internet suivante : [info@flhlmq.com](mailto:info@flhlmq.com).

Vous pouvez aussi consulter notre site web : [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com)