



## NOUVEAU RÈGLEMENT SUR L'ATTRIBUTION DES HLM

# Votre office doit discuter des adaptations locales

Le 20 avril dernier, le Conseil des ministres a adopté un nouveau règlement sur l'attribution des HLM qui entrera en vigueur dans tous les offices dès le 1<sup>er</sup> septembre 2011.

### Les principales améliorations

Auparavant, un-e requérant-e de HLM pouvait être 10<sup>e</sup> sur la liste d'attente une année et se retrouver 20<sup>e</sup> l'année suivante. Cette fluctuation s'expliquait par une pondération très détaillée qui n'accordait que très peu d'importance au temps passé sur la liste d'attente. L'ancienneté de la demande sera mieux prise en compte à l'avenir.

#### Le nouveau règlement simplifie la pondération en accordant :

- 2, 4 ou un maximum de 6 points selon le revenu des gens;
- 2 points par année d'ancienneté pour un maximum de 6 points;
- Un point par enfant mineur;
- Et la possibilité d'accorder un maximum de 5 points pour des motifs de santé, de sécurité ou d'harmonie sociale selon le règlement déterminé par l'office.

#### Le règlement contient aussi plusieurs améliorations pour les locataires :

- Reconnaissance des aidants naturels (art.6.1);
- Reconnaissance de la garde partagée à 40% du temps (art.8.6);
- Priorité accordée aux personnes victimes de violence conjugale selon le classement adopté par l'office (art. 23.1);
- Souplesse pour tenir compte de la dimension des chambres;
- Droit de demander un HLM dans n'importe quelle ville à la condition d'habiter depuis douze mois au Québec sauf si l'office adopte des restrictions (art.14.4);
- Droit d'exprimer ses préférences quant aux secteurs de résidence selon les secteurs déterminés par l'office (art. 11.9);

- Obligation pour l'office d'avoir une politique de relogement accordant une priorité aux locataires habitant déjà en HLM (art.23.1);
- Le locataire peut refuser, sans être pénalisé, un logement si celui-ci risque de détériorer de façon marquée sa situation économique ou son état psychologique (art.52.3) ou si le logement ne correspond pas aux choix de résidence exprimés en vertu de l'art.11.9.

### Faire les bonnes adaptations locales

D'ici au premier septembre, chaque conseil d'administration d'office devra discuter et prendre des décisions sur les adaptations locales qui sont permises à l'intérieur du nouveau règlement. Vous aurez donc d'importantes décisions à prendre sur :

- L'âge minimal pour entrer dans un HLM pour personnes âgées;
- La valeur maximale des biens détenus pour être admissible à un HLM;
- Un règlement déterminant les secteurs de location en vertu desquels les locataires pourront exprimer leurs choix quant à l'emplacement de leur logement (art. 11.9);
- L'office peut décider d'accorder le maximum de 6 points pour les revenus aux personnes de 65 ans et + avec supplément de revenu garanti ou aux personnes ayant le revenu maximum prévu à la Solidarité sociale.
- Un règlement déterminant comment seront alloués les 5 points supplémentaires pour des motifs de santé, de sécurité ou d'harmonie sociale.
- Un règlement sur les transferts de logements déterminant à quelles conditions les locataires habitant déjà un HLM pourront obtenir un relogement prioritaire pour des

motifs de santé ou de sécurité, en raison des normes d'occupation ou pour toute autre raison (art. 23.1).

### Avoir un vrai comité de sélection

Le règlement précise qu'il est obligatoire pour chaque office d'avoir un comité de sélection (art.54). Ce comité est composé d'au moins trois personnes, dont un locataire élu 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 peut être formé de trois membres du conseil d'administration dont au moins un-e locataire.

Il sera 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.

De plus, si l'art. 58 prévoit que tous les membres du comité de sélection s'engagent à respecter la confidentialité des informations dont ils et elles auront connaissance, c'est précisément parce qu'ils et elles ont le droit de vérifier toutes les pièces justificatives pour s'assurer que le classement donné à un-e locataire est le bon. Vous avez donc le droit de vérifier les pièces justificatives des demandeurs afin de vous assurer qu'elles correspondent bien aux personnes qui se feront ensuite attribuer un logement.

### Renseignez-vous auprès de la FLHLMQ

Le règlement est disponible sur le site web de la FLHLMQ au [www.flhlmq.com](http://www.flhlmq.com). Nous sommes également à votre service pour vous fournir de l'aide ou des conseils au 1-800-566-9662.

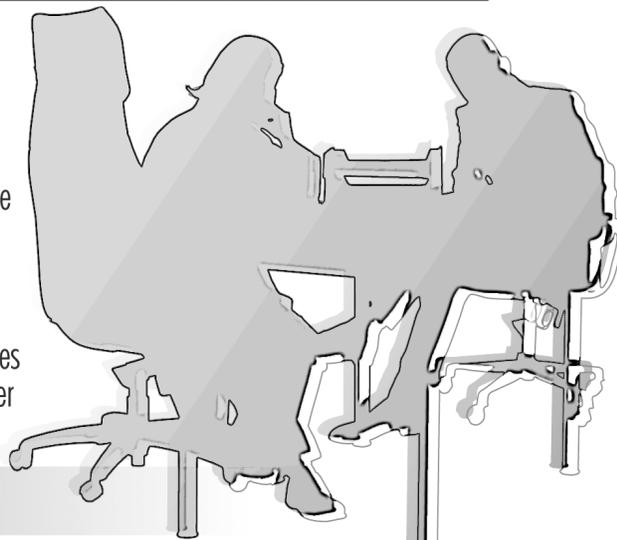


## ORGANISMES PARTENAIRES

Afin d'améliorer la qualité des services offerts aux citoyens, la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes pour l'ensemble des programmes et services de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et de ses partenaires a été mise à jour.

Vous pouvez la consulter à l'adresse suivante : <http://www.habitation.gouv.qc.ca>. Il est à noter qu'une demande de service ou de réparation ne constitue pas une plainte en soi, sauf dans le cas où le demandeur est insatisfait d'un service rendu.

La démarche proposée ci-dessous confirme votre rôle dans le traitement des plaintes formulées par les locataires et les demandeurs d'un logement subventionné. En effet, à titre de prestataires de services, vous devez accueillir en première instance les plaintes relevant de votre responsabilité et y donner suite. Le cas échéant, vous devez collaborer au traitement des plaintes déposées à la SHQ.



## VOS OBLIGATIONS EN TANT QUE MANDATAIRE

- ➔ Officialiser et diffuser votre processus de traitement des plaintes
- ➔ Agir en tant que première instance afin de recueillir la version des faits du plaignant
- ➔ Chercher des solutions aux insatisfactions exprimées
- ➔ Mettre en place et appliquer des dispositions garantissant la protection et la confidentialité de l'information reçue;
- ➔ Collaborer au traitement d'une plainte avec le responsable de la SHQ, le cas échéant

## MARCHE À SUIVRE DU PLAIGNANT

### ÉTAPE 1

#### FAIRE PART DE SON INSATISFACTION À VOTRE ORGANISME ET CHERCHER UNE SOLUTION AVEC LUI

Le plaignant doit motiver son insatisfaction en exposant clairement la situation et les manquements reprochés, concernant la décision ou le service visé, et s'adresser au responsable désigné par votre organisme, généralement le directeur.

### ÉTAPE 2

#### POURSUIVRE LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION AUPRÈS DES AUTORITÉS DE VOTRE ORGANISME

S'il est insatisfait de la réponse reçue, le plaignant devra pouvoir chercher une solution auprès des autorités de votre organisme, généralement le conseil d'administration.

### ÉTAPE 3

#### COMMUNIQUER AVEC LE CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE (CRC) DE LA SHQ

Si les démarches précédentes n'ont pas permis de résoudre le problème, le locataire ou le demandeur peut communiquer avec le CRC. Un représentant prendra en charge la plainte, en assurera le suivi et communiquera au besoin avec votre organisme pour recueillir les faits et, éventuellement, envisager les solutions possibles. Par la suite, le plaignant sera informé de la décision prise par la SHQ et du suivi qu'elle effectuera en collaboration avec votre organisme.

### ÉTAPE 4

#### EN DERNIER RECOURS

Si le plaignant est insatisfait de la réponse donnée par la SHQ, il lui est toujours possible de faire appel au Protecteur du citoyen.

## RESSOURCES UTILES

**SITE WEB DE LA SHQ :** FOIRE AUX QUESTIONS : [www.habitation.gouv.qc.ca/bibliotheque/faq\\_index.html](http://www.habitation.gouv.qc.ca/bibliotheque/faq_index.html)

MANUEL DE GESTION DU LOGEMENT SOCIAL : [www.habitation.gouv.qc.ca/org/dxri/guide/annexe/index.html](http://www.habitation.gouv.qc.ca/org/dxri/guide/annexe/index.html)

☎ 1 800 463-4315

### RÉGIE DU LOGEMENT

🌐 [www.rdl.gouv.qc.ca/fr/publications/fiches.asp](http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/publications/fiches.asp)

☎ 1 800 683-2245

### SERVICES QUÉBEC

🌐 [www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/citoyens/](http://www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/citoyens/)

☎ 1 877 644-4545

### REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC

🌐 [WWW.ROHQ.QC.CA](http://WWW.ROHQ.QC.CA) ☎ 1 800 463-6257

### ASSOCIATION DES DIRECTEURS D'O.H. DU QUÉBEC

🌐 [WWW.ADOHQ.QC.CA](http://WWW.ADOHQ.QC.CA) ☎ 819 566-7868

### FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE

🌐 [www.flhmq.com](http://www.flhmq.com) ☎ 1 800 566-9662

